

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan faktor ekonomi yang paling penting dalam suatu perusahaan atau organisasi. Setiap perusahaan atau organisasi harus memiliki sumber daya manusia untuk menjalankan usahanya. Sumber daya manusia menjadi satu-satunya faktor ekonomi yang dapat dikembangkan keahlian dan pengetahuannya untuk menjadi penggerak dan pendorong pertumbuhan perusahaan. Pengetahuan dan keahlian seorang tenaga kerja dapat diasah dengan cara memberikan pelatihan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang sedang dijalankan.

Salah satu sumber daya manusia yang memiliki peran penting pada perusahaan asuransi syariah yaitu agen asuransi. Agen asuransi adalah seorang tenaga kerja yang memasarkan produk-produk suatu perusahaan asuransi serta membantu masyarakat dalam meningkatkan literasi asuransi. Agen menjadi ujung tombak atau roda penggerak dari perusahaan asuransi. Perannya sangat penting dalam memasarkan dan memberikan literasi kepada masyarakat tentang produk dan pentingnya asuransi. Togar Pasaribu selaku Direktur Eksekutif AAJI menyatakan

bahwa jalur keagenan memberikan kontribusi 38,4% dari total pendapatan kontribusi industri asuransi.¹

Peran agen sangat dibutuhkan dalam meningkatkan pemahaman kepada masyarakat akan pentingnya berasuransi. Untuk meningkatkan pemahaman masyarakat, perusahaan asuransi perlu meningkatkan keahlian, pengetahuan, dan produktivitas tenaga pemasar, karena tenaga pemasar merupakan penyambung antara perusahaan dan calon peserta asuransi. Peningkatan produktivitas kerja merupakan hal yang harus diperhatikan bagi perusahaan karena dengan meningkatnya produktivitas kerja agen asuransi dapat mempengaruhi pertumbuhan pendapatan kontribusi perusahaan.

Produktivitas menurut Gaol adalah kemampuan sumber daya ekonomi untuk menghasilkan sesuatu. Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi produktivitas tenaga kerja menurut Martono yaitu manajemen, motivasi, disiplin dan etos kerja, keterampilan, penghasilan, dan kesehatan dan lingkungan kerja. Usaha untuk meningkatkan serta mendorong produktivitas kerja agen asuransi adalah dengan memberikan pendidikan dan pelatihan.²

¹ Maizal Walfajri, 10 September 2020, "Kontribusi ke Pendapatan Besar, Rekrutmen Agen Asuransi Terus Dilakukan", <https://keuangan.kontan.co.id/news/kontribusi-ke-pendapatan-besar-rekrutmen-agen-asuransi-terus-dilakukan>, diakses pada 20 Januari 2021.

² Ricky Vinora Martono, *Analisis Produktivitas dan Efisiensi*. (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2019), hal.119

Keterampilan dan pengetahuan seorang tenaga pemasar atau agen dapat diasah dan dikembangkan dengan memberikan pelatihan. Menurut Sunarto dan Sahedhy dalam jurnal penelitian Komara dan Luwis, pelatihan dapat meningkatkan produktivitas kerja secara kuantitas maupun kualitas. Pelatihan atau training menurut Chaerudin adalah sebuah proses dimana karyawan memperoleh kapasitas untuk membantu pencapaian tujuan individu dan organisasi. Pelatihan bagi seorang agen asuransi sangat penting untuk mengembangkan kompetensi dan kemampuannya agar dapat melakukan sesuatu dengan cepat dan tepat.³

Faktor pelatihan ini memiliki pengaruh terhadap produktivitas sebagaimana pada hasil penelitian Asmara Hendra Komara dan Angela Luwis berjudul “Pengaruh Pelatihan dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada CV Roda Lintas Katulistiwa Pekanbaru” menunjukkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan CV Roda Lintas Katulistiwa Pekanbaru. Serta pada penelitian yang dilakukan I Gede Novrada Budiarta, I Wayan Bagia, dan I Wayan Suwendra berjudul “Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan” menunjukkan

³ Ali Chaerudin, *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan SDM*. (Jakarta : CV Jejak, 2019), hal.68

bahwa pelatihan dan motivasi kerja berpengaruh secara positif terhadap produktivitas karyawan UG Gasandry.

Selain pelatihan, penghasilan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja. Agen asuransi yang berhasil melakukan penjualan produk akan mendapatkan komisi. Komisi merupakan suatu imbalan dari perusahaan kepada tenaga kerja untuk suatu pekerjaan atau penjualan yang berhasil dilakukan. Komisi diberikan sebagai imbalan atas suatu prestasi. Imbalan harus bisa mendorong tenaga kerja agar dapat bekerja secara maksimal. Komisi membuat tenaga pemasar atau agen termotivasi untuk semakin giat dalam menjalankan pekerjaan dan meningkatkan produktivitas kerjanya.⁴

Faktor komisi ini memiliki pengaruh terhadap produktivitas sebagaimana pada penelitian Zuchri Abdussamad yang berjudul “Pengaruh Kompensasi Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT Asuransi Jiwasraya Gorontalo” menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan pada produktivitas kerja karyawan PT Asuransi Jiwasraya Gorontalo. Serta pada penelitian yang dilakukan oleh Roni Fasliah dan Putri Intan Astrini yang berjudul “Pengaruh Kompensasi dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Pada Karyawan di PT

⁴ Chr Jimmy L. Gaol, *A to Z Human Capital Manajemen Sumber Daya Manusia...* hal.315-316

Asaba Jakarta” menunjukkan bahwa kompensasi dan pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja.

PT Sun Life Financial Syariah Indonesia memiliki perkembangan dan pertumbuhan yang baik, dapat dilihat dari jumlah kontribusi yang terkumpul setiap tahunnya mengalami peningkatan. Berdasarkan laporan keuangan tahunan PT Sun Life Financial Syariah, tahun 2015 jumlah pendapatan kontribusi tahunan sebesar 53.068, pada tahun 2016 sebesar 73.787, pada tahun 2017 sebesar 117.080, pada tahun 2018 sebesar 143.424, pada tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 135.665, dan pada tahun 2020 meningkat menjadi 154.756. Peningkatan jumlah pendapatan kontribusi perusahaan tidak terlepas dari berbagai faktor, salah satunya produktivitas tenaga pemasar. Usaha yang dilakukan untuk meningkatkan dan mendorong produktivitas adalah meningkatkan kemampuan tenaga pemasar dengan memberikan komisi yang menarik dan pelatihan yang dapat mengasah kemampuan.

PT Sun Life Financial Indonesia memiliki konsep MRA (*Most Respective Advicesor*) yang berfokus pada nilai profesional, peduli, menginspirasi, dan unggul. Dengan konsisten memberikan motivasi dan pelatihan kepada tenaga pemasar untuk menjadi agen yang terpercaya dan disegani. Mendirikan *Sun Syariah Leadership Center* yang merupakan pusat pelatihan bagi tenaga pemasar untuk

mengembangkan *skill*-nya. Selain itu, terdapat pelatihan lain seperti pelatihan *salam institute*, MARS (Menggapai Asa Raih Sukses), *Grand MARS*, dan pelatihan eksternal tingkat global seperti *MDRT Accademy*. Kebijakan perusahaan yang memberikan berbagai macam pelatihan-pelatihan kepada tenaga pemasar merupakan bentuk usaha pengembangan kualitas untuk mendongkrak produktivitas kerja dari tenaga pemasar dalam memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, penulis tertarik untuk meneliti pengaruh pelatihan kerja dan komisi terhadap produktivitas agen asuransi syariah. Dalam proposal ini, penulis memilih judul **“Pengaruh Pelatihan Kerja dan Komisi Terhadap Produktivitas Agen Asuransi Syariah PT Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan tema yang diangkat oleh penulis, maka identifikasi masalah yang ditemukan adalah sebagai berikut :

1. Produktivitas agen memiliki peranan pening karena 38.4% dari total pendapatan kontribusi berasal dari jalur agen asuransi.
2. Agen menjadi ujung tombak atau roda penggerak perusahaan asuransi.

3. Pelatihan kerja meningkatkan kemampuan dan pengetahuan agen.
4. Komisi mendorong agen untuk dapat meningkatkan penjualan.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam digunakan sebagai pembatas agar pembahasan tidak meluas, lebih terfokus, dan terarah sesuai dengan masalah yang diangkat. Penelitian ini berfokus kepada pelatihan kerja, komisi, dan produktivitas agen asuransi syariah PT Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan yang dipilih oleh penulis, maka dapat dirumuskan permasalahan-permasalahan ini sebagai berikut :

1. Apakah pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas agen asuransi syariah PT Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang?
2. Apakah komisi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas agen asuransi syariah PT Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang?
3. Apakah pelatihan kerja dan komisi secara simultan berpengaruh positif terhadap produktivitas agen asuransi syariah PT Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah, yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh komisi terhadap produktivitas agen asuransi syariah PT Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap produktivitas agen asuransi syariah PT Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang.
3. Untuk mengetahui produktivitas agen asuransi syariah PT Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai asuransi syariah serta dapat mengimplementasikan ilmu yang telah pelajari saat perkuliahan. Penulis juga mengetahui keadaan faktual di lapangan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada perusahaan dan dapat sebagai acuan untuk menjadi perusahaan asuransi syariah yang lebih baik dan terbaik.

3. Bagi Pembaca

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi serta menambah wawasan dan pengetahuan tentang asuransi

syariah, agen asuransi syariah, dan pengaruh pelatihan kerja, komisi, dan produktivitas agen asuransi syariah.

1.7. Sistematika Penelitian

Untuk memudahkan penyusunan penelitian, penulis membagi sistematika pembahasan menjadi lima bab dan pada setiap bab terdiri atas beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab awal atau bagian pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan dari teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai ruang lingkup penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi deskripsi objek penelitian, analisis data, hasil analisis, dan jawaban hasil responden.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup atau terakhir yang berisi kesimpulan yang ditarik dari hasil penelitian dan masalah-masalah yang diangkat serta hipotesis penelitian dan berisi saran yang bermanfaat dan membangun bagi penulis dan pihak yang terkait.

