

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LatarBelakang

Seiring dengan perkembangan bisnis asuransi, dan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya asuransi di Indonesia, system pemasaran atau kepemimpinan dari setiap *branch* asuransi (keagenan) banyak melahirkan agen asuransi yang sukses. Mereka terdiri dari latar belakang profesi dan motivasi. Hal yang menarik dalam system keagenan asuransi adalah pengembangan karir, pemberian *reward* serta sistem komisi dan berbagai bonus yang diberikan pada setiap agen, baik secara individu maupun secara group yang dibangun didasarkan pada peringkat kepemimpinan. Sistem ini membuat penghasilan para agen tidak terbatas. Artinya dengan mengikuti pola tertentu yang diberikan oleh seorang *leader* agen asuransi sang agen akan menjadi pengusaha yang sukses. Serta untuk memulai bisnis asuransi, tidak diperlukan modal awal secara keuangan. Modal utama untuk bisnis agen asuransi adalah kesabaran, kemauan yang kuat, dan ketekunan. Hal ini telah banyak dilakukan oleh mereka yang telah sukses di mana dengan memulai dan merintis usaha hingga jatuh bangun.

Perkembangan organisasi khususnya dibidang asuransi yang begitu cepat memerlukan sumber daya manusia yang mempunyai kinerja baik. Kelangsungan hidup suatu organisasi tergantung dari sumber daya manusianya, semakin baik performa sumber daya manusianya maka akan semakin baik organisasi tersebut. Penilaian kinerja merupakan elemen *central* dari suatu system pengembangan sumber daya manusia dan harus berkaitan dengan

bidang-bidang manajemen sumber daya manusia lainnya seperti Kepemimpinan, Motivasi kerja, Pengembangan Karir, Pemberian *Reward* terhadap Kinerja Karyawan. Sumber daya manusia merupakan suatu modal bagi perkembangan organisasi, selayaknya dinilai kembali dengan penekanan pada kompetensi inti, kapabilitas dan proses pembelajaran. Sumber daya manusia merupakan asset utama dari suatu organisasi karena mereka bertindak sebagai subjek yang merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan seluruh proses pencapaian tujuan organisasi.

Dalam meningkatkan kinerja karyawan perusahaan harus dapat mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Kinerja atau prestasi kerja seseorang adalah hasil kerja yang terjadi dalamj angka waktut ertentu, sehingga akan terlihat perubahan yang terjadi pada orang tersebut dalam periode beberapa waktu tertentu (Rivai, 2009:547). Wahyuddin dan Djumino (2006) dalam penelitiannya membuktikan bahwa kepemimpinan dan motivasi iberpengaruh terhadap kinerja pegawai. Disarankan perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang upaya untuk meningkatkan komunikasi guna menjalankan kepemimpinan memberikan motivasi kepada pegawai pada kantor yang sejenis. Fitriani (2011) dalam penelitiannya menghasilkan bahwa kepemimpinan situasional dan komunikasi organisasi memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan. Namun demikian perlu dilakukan penelitian pada perusahaan yang lain dan terhadap variabel lain seperti motivasi kerja.

Motivas ijuga merupakan faktor yang mempengaruhi dalam peningkatan kepuasan kerja. Motivasi merupakan proses psikologis yang mendasar dan merupakan salah satu fakto rpenetu dalam mencapait ujuan organisasi (Wiludjeng, 2007). Simamora (2006) menyatakan pengembangan karir melalui perencanaan karir dan manajemen karir .Perencanaan karir (*career planning*) adalah proses melaluinya individu pegawai mengidentifikasi dan mengambil

langkah-langkah untuk mencapai tujuan-tujuan karirnya. Perencanaan karir melibatkan pengidentifikasian tujuan-tujuan yang berkaitan dengan karir dan penyusunan rencana-rencana untuk mencapai tujuan tersebut. Manajemen karir. (*career management*) adalah proses melalui organisasi memilih, menilai, menugaskan dan mengembangkan para pegawainya guna menyediakan sekumpulan orang-orang yang berbobot guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan di masa yang akan datang. Jadi agar pengembangan karir berjalan dengan baik, maka harus diciptakan keselarasan antara perencanaan karir yang dilakukan oleh pegawai dengan manajemen karir yang diterapkan oleh organisasi.

Penelitian kali ini akan dilakukan di PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia cabang Surabaya. Dikarenakan yang terjadi saat ini di *distrik integrity* khususnya adalah seorang manager yang memimpin para agen akan menentukan kinerja berhasil tidaknya seorang agen itu sendiri, mandiri dan profesional serta dilihat dari segi pemimpin atau *manager* yang baik akan memberikan pengaruh besar yang positif seperti berkembangnya karir dari seorang agen serta kinerja agen, dikarenakan ada tipe seorang agen yang hanya menginginkan karir berkembang, atau menginginkan *reward* saja. Dari segi perusahaan *Manulife* sendiri menawarkan beragam layanan keuangan termasuk asuransi jiwa, asuransi kecelakaan dan kesehatan, layanan investasi dan dana pensiun kepada klien individu maupun pelaku usaha di Indonesia. Salah satu yang terlibat dan berperan besar dalam bisnis ini adalah memang agen asuransi, agen asuransi adalah tenaga pemasaran yang bertugas atau bertanggungjawab untuk menjual produk ke calon nasabah. Serta memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Agen Asuransi dalam menjalankan kegiatannya harus memberikan keterangan yang benar dan jelas kepada calon Tertanggung tentang program asuransi yang dipasarkan dan ketentuan isi polis,

Termasuk hak dan kewajiban calon Tertanggung. Maka dari itu peran seorang manager atau pemimpin yang memotivasi akan serta memberikan kesejahteraan seperti perkembangan karir dan pemberian *Reward* bagi seorang agen asuransi diinginkan akan mempengaruhi kan nerjadari seorang agen asuransi.

Oleh karena itu penulis termotivasi untuk melakukan penelitian karena cukup penting untuk mengetahui hal yang mempengaruhi kinerja agen pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia cabang Surabaya .Selain itu peneliti juga ingin mengetahui seberapa besar variable independen mempengaruhi variable dependen. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul“ **Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Pengembangan Karir, dan Pemberian *Reward* terhadap Kinerja Karyawan Marketing pada Perusahaan PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Cabang Surabaya**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Kepemimpinan, Motivasi kerja, Pengembangan karir dan Pemberian *Reward* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan *marketing* pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia cabang Surabaya?
2. Apakah Kepemimpinan, Motivasi kerja, Pengembangan karir dan Pemberian *Reward* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan *marketing* pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia cabang Surabaya?
3. Manakah yang paling dominan Kepemimpinan, Motivasi kerja, Pengembangan karir dan Pemberian *Reward* yang berpengaruh terhadap

kinerja karyawan *marketing* pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia cabang Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Kepemimpinan, Motivasi kerja, Pengembangan karir dan Pemberian Kepemimpinan, Motivasi kerja, Pengembangan karir dan Pemberian *Reward* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan *marketing* pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia cabang Surabaya.
2. Kepemimpinan, Motivasi kerja, Pengembangan karir dan Pemberian *Reward* berpengaruh secara partial terhadap kinerja karyawan *marketing* pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia cabang Surabaya.
3. *Reward* berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan *marketing* pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia cabang Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak :

1. Teoritis
 - a) Untuk meningkatkan pemahaman penulis dalam upaya peningkatan kinerja para karyawan *marketing*. Untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan di STIE Mahardhika dengan membuat laporan penelitian secara ilmiah dan sistematis.
 - b) Penelitian Diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi upaya pengembangan Ilmu manajemen, dan berguna juga untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian tentang sumber daya manusia khususnya didalam kepemimpinan, motivasi kerja,

pengembangan karir dan pemberian *reward* terhadap kinerja.

2. Praktisi

Untuk memberikan informasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya peningkatan kinerja para karyawan *marketing*. Dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan manajemen sumber daya manusia khususnya kinerja karyawan *marketing* di PT Asuransi Jiwa Manulife Cabang Surabaya.