

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Asuransi di Indonesia memang masih dipandang sebelah mata. Peranan industri keuangan ini memang belum terlalu signifikan dibanding perbankan. Padahal di negara maju, asuransi bukan industri sembarangan karena tidak ada bidang kehidupan yang tidak melibatkan asuransi. Orang yang tertarik dengan bidang marketing pun tidak menempatkan posisi agen asuransi sebagai profesi pilihan utama. Kebanyakan orang malu apabila diketahui bekerja di perusahaan asuransi dan bekerja sebagai agen. Hal ini dikarenakan seorang agen dianggap *door to door*, melakukan apa saja untuk penjualan, dan tidak mempunyai gaji.

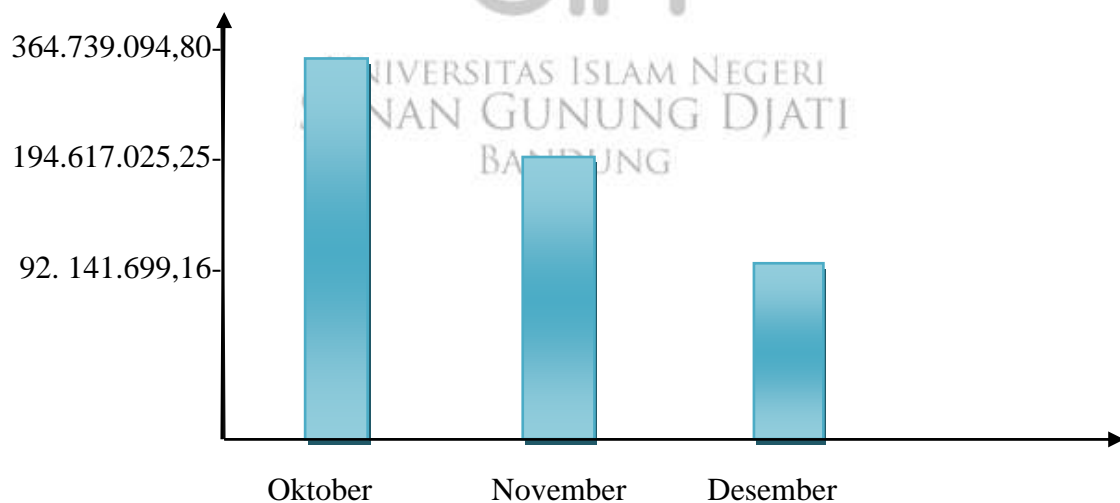
Bagi perusahaan asuransi, termasuk Asuransi Jiwasraya, agen memiliki peranan sangat penting mengingat sebagian besar pendapatan premi yang didapat masih diperoleh dari kanal distribusi tersebut. Pada umumnya orang membeli asuransi dengan pertimbangan 20% melihat manfaat produk yang ditawarkan, 20% melihat latar belakang perusahaan asuransi yang bersangkutan dan 60% tergantung agen yang menawarkannya. Hal ini karena pada umumnya masyarakat Indonesia lebih suka jika dapat berinteraksi dan mendapatkan informasi yang mendetail secara lisan dari agen tersebut. Jadi bisa dikatakan agen asuransi merupakan garda depan

industri jasa keuangan ini. Maju mundurnya industri asuransi sedikit banyak akan sangat tergantung pada baik dan buruknya kualitas agen-agensya. Karena itu seorang agen yang profesional harus bisa membantu konsumen untuk menemukan apa yang nasabah butuhkan, apakah kebutuhan untuk proteksi dan investasi. Peranan agen adalah mencari tahu apa kebutuhan konsumen dan kemudian memberikan solusi terhadap kebutuhan tersebut.

Pekerjaan agen asuransi jiwa itu sendiri memiliki beberapa karakteristik. Pekerjaan ini sangat menuntut kemampuan menjual dari sang agen, karena menjual produk asuransi, jauh berbeda dan sulit dibanding menjual barang yang wujudnya dapat dilihat langsung konsumen. Oleh karena itu, setiap agen harus benar-benar bisa mengerti produk yang dijualnya.

Pekerjaan sebagai agen asuransi biasanya memiliki kebebasan yang lebih banyak dibandingkan pekerjaan lainnya. Segala aktivitas lebih banyak dilakukan secara mandiri dibandingkan melakukannya di kantor atau di balik meja. Pelaporan kepada atasan pun biasanya dilakukan secara berkala saja. Kebebasan ini biasanya menimbulkan rasa tanggungjawab terhadap pekerjaan, karena segala konsekuensinya ditanggung oleh agen yang bersangkutan. Sukses atau tidaknya pekerjaan seorang agen asuransi sebagian besar bergantung pada usaha yang dilakukan oleh Agen yang bersangkutan, sehingga hal ini memotivasi agen tersebut untuk berusaha dengan keras mencapai tujuan atau target dari pekerjaannya.

Pekerjaan agen asuransi dikenal sebagai salah satu pekerjaan yang memiliki insentif besar. Insentif tersebut diharapkan mampu meningkatkan motivasi agen asuransi jiwa. Sebagai ilustrasi, seorang agen bisa mendapatkan komisi dalam jumlah ratusan juta rupiah per tahun, karena perusahaan berani memberikan komisi hingga 30 persen dari jumlah premi yang dikumpulkan. Sehingga kecil kemungkinan agen tersebut tidak termotivasi oleh komisi yang dijanjikan perusahaan. Namun pada kenyataannya di perusahaan Asuransi Jiwasraya Branch office Bandung Timur adanya penurunan kinerja agen. Hal itu dilihat dari perkembangan pendapatan premi 3 bulan terakhir dan wawancara dengan atasan agen (unit area). Pendapatan premi bulan Oktober-Desember 2011 terjadi penurunan dari bulan Oktober Rp. 364.739.094,80 menjadi 194.617.025,25 pada bulan November dan menurun kembali pada bulan Desember Rp 92. 141.699,16. Hal ini menjadi masalah yang menarik bagi peneliti.



Gambar 1.1 Tabel Perkembangan Pendapatan Premi Oktober-Desember 2011

Menurut atasan agen penurunan kinerja agen disebabkan oleh beberapa factor, antara lain :

1. Penguasaan produk asuransi yang kurang
2. Kurang menyukai tugas-tugas *outdoor* dan tugas yang menuntut kemandirian
3. Kurang menyukai tugas yang mengharuskan bertemu dan berinteraksi dengan nasabah
4. Kurang sabar dalam menghadapi nasabah.

Dari apa yang disampaikan oleh atasan agen, tampak penyebab penurunan kinerja tersebut lebih disebabkan oleh sikap agen negatif agen terhadap beberapa karakteristik pekerjaan agen. Hal itu diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan dua agen. Mereka menyatakan sikap agen negatif terhadap pekerjaan menjadi agen misalnya dari apa yang diungkapkan dari kedua agen “saya kurang menyukai pekerjaan menjadi agen karena harus menuntut saya berinteraksi dengan orang-orang baru dan menyampaikan produk-produk asuransi dengan benar lalu pekerjaan agen yang *outdoor* dan tugas yang menuntut saya untuk mandiri” tutur kedua agen yang telah diwawancarai.

Menurut Keith Davis, (1964:484) faktor yang mempengaruhi kinerja adalah motivasi yang terbentuk dari sikap (*attitude*) dalam menghadapi situasi kerja. Sikap merupakan perasaan yang menyenangkan mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap seseorang pegawai harus siap secara

psikofisik (siap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi). Artinya seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan, dan menciptakan situasi kerja.

Dari fenomena yang ada di Jiwasraya Bandung timur Branch office kemungkinan yang terjadi masalah sikap agen terhadap pekerjaan itu sendiri. Secara teoritis factor yang mempengaruhi kinerja salah satunya motivasi yang terbentuk dari sikap dalam menghadapi pekerjaan itu sendiri.

Dari uraian di atas menarik bagi peneliti untuk meneliti adakah hubungan sikap agen Asuransi Jiwasraya terhadap karakteristik pekerjaan. Oleh karena itu penulis ingin mengkaji permasalahan tersebut dalam penelitian yang berjudul : **“Hubungan Sikap agen terhadap Karakteristik Pekerjaan Dengan Kinerja agen pada Asuransi Jiwasraya”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah **“apakah sikap agen terhadap karakteristik pekerjaan berhubungan positif dengan kinerja agen pada asuransi Jiwasraya?”**

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah hubungan sikap agen terhadap karakteristik pekerjaan dengan kinerja agen pada asuransi Jiwasraya Bandung Timur *Branch Office*.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi penulis, sebagai usaha untuk mendalami masalah yang berkaitan dengan sikap agen terhadap karakteristik pekerjaan dan kinerja agen sebagai kajian dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
2. Bagi perusahaan yang diteliti, sebagai bahan masukan dalam membuat kebijakan, terutama mengenai sikap agen terhadap karakteristik pekerjaan.
3. Bagi peneliti lain sebagai bahan referensi untuk penelitian tentang objek yang sama yaitu sikap terhadap karakteristik pekerjaan dan kinerja di masa mendatang.