

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki prospek pertumbuhan industri keuangan syariah bagus, khususnya di bidang asuransi. Apalagi sebagai negara dengan jumlah populasi umat Muslim terbesar di dunia, pertumbuhan pasar asuransi syariah di Indonesia diprediksi akan semakin meningkat. Perkembangan pada tahun 2011, premi bruto yang berhasil dicetak oleh asuransi syariah sebesar Rp 4,97 triliun, hampir sepuluh kali lipat dari premi yang dibukukan pada 2006.<sup>1</sup> Melihat perkembangan asuransi syariah dari tahun ke tahun yang mengalami peningkatan, hal ini membuat sejumlah asuransi konvensional membuka unit layanan syariah. Berdasarkan rekomendasi yang dikeluarkan oleh DSN MUI sampai tanggal 21 Agustus 2007, tercatat ada 47 perusahaan yang telah mendapat izin membuka unit layanan syariah.<sup>2</sup>

Kelahiran asuransi syariah di Indonesia ditandai dengan berdirinya PT Syarikat Takaful Indonesia pada tanggal 24 Februari 1994.<sup>3</sup> PT Syarikat Takaful Indonesia (Perusahaan) berdiri pada 24 Februari 1994 atas prakarsa Tim

---

<sup>1</sup>Cipto, Indonesia Dinilai Miliki Prospek Keuangan Syariah Bagus, <http://wartaekonomi.co.id/berita10941/indonesia-dinilai-miliki-prospek-keuangan-syariah-bagus.html>, 31 Oktober 2013.

<sup>2</sup>Zainudin Ali, *Hukum Asuransi Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 20.

<sup>3</sup>Muslim Kelana, *Muhammad is A Great Entrepreneur, Cet. Ke 1*, (Bandung: Dinar Publishing, 2008), 104.

Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) yang dimotori oleh Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) melalui Yayasan Abdi Bangsa, Bank Muamalat Indonesia Tbk, PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, serta beberapa pengusaha muslim Indonesia. Melalui kedua anak perusahaannya yaitu PT Asuransi Takaful Keluarga dan PT Asuransi Takaful Umum. PT Asuransi Takaful Keluarga yang bergerak di bidang asuransi jiwa syariah didirikan pada 4 Agustus 1994 dan mulai beroperasi pada 25 Agustus 1994.<sup>4</sup>

Pada tahun 2003 PT Asuransi Takaful Keluarga mendapatkan penghargaan dari MUI sebagai Asuransi Syariah terbaik dan Best Customer Choice Brand tahun 2012 dari *markplusinsight*.<sup>5</sup> Penghargaan yang didapatkan oleh PT Asuransi Takaful Keluarga tidak terlepas dari peran sumber daya manusia. Peran sumber daya manusia merupakan hal yang penting bagi PT Asuransi Takaful Keluarga dengan salah satu misinya yang menjadikan sumber daya manusia sebagai salah satu aset bagi pertumbuhan perusahaan. Di dalam melaksanakan misinya tersebut PT Asuransi Takaful Keluarga membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia yang berkualitas tidak hanya memiliki banyak pengetahuan terkait dengan produk yang ditawarkan melainkan etika juga diperlukan.

---

<sup>4</sup><http://www.takaful.com/indexhome.php/profile/list/>, (2 Oktober 2013).

<sup>5</sup><http://www.takaful.com/indexhome.php/profile/action/visi/>, (2 Oktober 2013).

Etika kerja adalah acuan yang dipakai oleh suatu individu atau perusahaan sebagai pedoman dalam melaksanakan aktivitas bisnisnya, agar kegiatan yang mereka lakukan tidak merugikan individu atau lembaga lain.<sup>6</sup> Etika diperlukan oleh sumber daya manusia khususnya agen di dalam PT Asuransi Takaful. Mengingat PT Asuransi Takaful Keluarga adalah perusahaan asuransi syariah, maka etika yang dipakai oleh para agen adalah etika kerja Islam. Etika kerja Islam memegang peranan penting dalam kegiatan agen yaitu memprospek nasabah.<sup>7</sup>

Islam mengajarkan agar umatnya memiliki etika kerja yang sangat kuat dengan senantiasa menciptakan produktivitas dan progresifitas di berbagai bidang dalam kehidupan. Seorang muslim yang menerapkan etika kerja Islam dalam kehidupan pekerjaannya, akan dengan sungguh-sungguh menjalankan tanggung jawabnya sebagai seorang pekerja. Dia senantiasa akan terus mencapai ridha Allah dan bukan hanya sekedar mementingkan kepentingannya pribadi.<sup>8</sup> Dalam penerapan etika kerja Islam ini di lapangan diwujudkan dengan adanya pertemuan agen satu bulan dua kali dengan maksud untuk bertukar pengalaman selama memprospek nasabah. Pengalaman tersebut meliputi kendala yang dihadapi, kemajuan perolehan polis dan *sharing* seputar pengetahuan dalam

---

<sup>6</sup>Bambang Rudito dan Melia Famiola, *Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan di Indonesia*, (Bandung: Rekayasa Sains, 2007), 6.

<sup>7</sup>Wiwin, *Wawancara*, Sidoarjo, 4 Oktober 2013.

<sup>8</sup>Sekarani Yuteva, *Analisis Pengaruh Etika Islam Terhadap Komitmen Profesi Internal Auditor, Komitmen Organisasi dan Sikap Perubahan Organisasi*, Skripsi, (Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, 2010)

memprospek nasabah secara handal. Dari pertemuan tersebut banyak agen yang semula kurang termotivasi pada akhirnya mempunyai motivasi untuk lebih meningkatkan kinerjanya.<sup>9</sup> Sehingga dari sini dapat diketahui bahwa agen tidak hanya mementingkan pencapaian polis untuk dirinya sendiri melainkan juga berbagi pengalaman dengan rekan agen lainnya.

Selain etika kerja Islam yang dibutuhkan oleh para agen untuk meningkatkan kinerjanya, komunikasi dalam perusahaan ini juga sangat diperlukan. Menurut Barnard (1985) seperti yang dikutip oleh Sri Widodo “dalam teori organisasi yang lengkap, komunikasi menduduki tempat sentral karena struktur luasnya dan lingkungan organisasi hampir ditentukan oleh teknik komunikasi. Menurut Theodore Hwerbert dalam Sutarto (1991) yang dikutip oleh Sri Widodo “*Whithout communication, no organization could long exist*” yang artinya “tanpa komunikasi, tak ada organisasi yang hidup panjang” sedangkan Keith Davis (1987) berpendapat “*Communication is defined as the procces of passing information and understanding from one persen to another*” yang artinya “komunikasi sebagai proses penyampaian informasi dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain”.<sup>10</sup>

Setiap langkah dalam manajemen dan pengoperasian suatu organisasi sangat tergantung pada komunikasi. Misalnya peningkatan aktivitas,

---

<sup>9</sup>Wiwin, *Wawancara*, Sidoarjo, 4 Oktober 2013.

<sup>10</sup>Sri Widodo, “Pengaruh Komunikasi dan Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan KUD Mlati”, *Akmenika*, (Vol. 2, 2008), 10.

penyelesaian konflik, memperbaiki semangat pekerja dan meningkatkan produksi. Komunikasi menyediakan alat-alat untuk pengambilan keputusan menerima umpan balik dan mengoreksi tujuan serta prosedur organisasi. “Apabila komunikasi berhenti maka aktivitas organisasi akan berhenti. Dengan demikian tinggalah kegiatan-kegiatan individu yang tidak terorganisasi.<sup>11</sup> Dalam praktek yang terjadi di lapangan, komunikasi memang diperlukan oleh para agen yang bekerja di PT Asuransi Takaful Keluarga (kantor *Representative Officer* Sidoarjo). Menurut pengalaman Ibu Wiwin pada tahun 2011 ketika beliau melahirkan putranya sehingga membuat intensitas komunikasi menjadi terhambat dan pada akhirnya mengakibatkan terputusnya komunikasi dengan para agennya. Terputusnya komunikasi tersebut menyebabkan agennya tidak terorganisir sehingga aktivitas di kantor RO menjadi terhenti sementara.<sup>12</sup>

Dari pengalaman Ibu Wiwin di atas, diketahui bahwa komunikasi merupakan kegiatan terpenting dalam kehidupan manusia karena komunikasi memiliki kemampuan menjembatani seluruh kepentingan manusia baik individu maupun sebagai bagian dari komunitasnya. Seluruh interaksi manusia dengan lingkungannya menggunakan jasa komunikasi untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai, program kerja yang harus dilaksanakan dan keputusan yang harus dilaksanakan, kesemuanya memiliki

---

<sup>11</sup>Tommy Suprpto, *Pengantar Teori & Manajemen Komunikasi*, (Yogyakarta: Media Pressindo, 2009), 110.

<sup>12</sup>Wiwin, *Wawancara*, Surabaya, 4 Oktober 2013.

hubungan baik antara individu maupun antar satuan kerja. Dengan kata lain manusia sebagai anggota organisasi yang mutlak perlu berkomunikasi satu sama lain, jika komunikasi dalam organisasi berjalan dengan lancar dan baik maka maksud dan tujuan organisasi sangat mungkin dipahami oleh seluruh anggotanya. Dengan kata lain berkomunikasi berfungsi sebagai media yang dapat digunakan oleh seluruh anggota organisasi dalam menyampaikan kegiatan dan program kerjanya.<sup>13</sup>

Komunikasi bisa dilakukan secara langsung dan tidak langsung, dengan menggunakan berbagai media komunikasi yang tersedia. Komunikasi langsung berarti komunikasi disampaikan tanpa penggunaan mediator atau perantara, sedangkan komunikasi tidak langsung berarti sebaliknya.<sup>14</sup> Praktek yang terjadi di lapangan, komunikasi terjadi secara langsung dengan bertatap muka antara dua orang atau lebih dan secara tidak langsung malalui perantara dengan alat komunikasi seperti handpone. Handpone merupakan alat komunikasi yang penting untuk agen. Hal ini dikarenakan agen yang berkerja di PT. Asuransi Takaful Keluarga ini tidak sepenuhnya bekerja sebagai agen. Sebagian besar dari mereka mempunyai pekerjaan utama masing-masing. Sehingga intensitas komunikasi secara langsung terjadi sangat minim dalam setiap harinya. Dari sini,

---

<sup>13</sup>Moh. Nur Faqih, *Pengaruh Komunikasi dan Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan KJKS BMT Fastabiq Pati*, Skripsi,(Semarang: Fakultas Syariah, IAIN Walisongo, 2011)

<sup>14</sup>Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen: Edisi Pertama*, (Jakarta: Kencana, 2005), 298.

komunikasi dengan perantara alat komunikasilah yang sangat berperan di kantor *Representative Office* Sidoarjo.<sup>15</sup>

Komunikasi dapat berjalan secara vertikal maupun lateral (horisontal). Dimensi vertikal dapat dibagi menjadi 2 arah, yaitu ke bawah dan ke atas. Komunikasi ke bawah berlangsung dari tingkatan tertentu dalam kelompok ke tingkatan yang lebih rendah dan komunikasi ke atas mengalir ke tingkatan yang lebih tinggi dalam suatu kelompok atau organisasi. Sedangkan komunikasi lateral terjadi diantara anggota kelompok kerja pada tingkat yang sama.<sup>16</sup> Komunikasi ke arah bawah di lapangan ditunjukkan dengan komunikasi pimpinan RO dengan agennya untuk menjelaskan tugas yang akan dikerjakan. Sedangkan ke arah atas komunikasi ini dilakukan oleh karyawan ke pimpinan RO dalam menginformasikan masalah-masalah yang terjadi ketika memprospek calon nasabah Asuransi Takaful Keluarga. Komunikasi ke arah bawah di kantor RO mengalami kendala dikarenakan kurangnya komunikasi secara langsung antara pimpinan dengan agen. Sehingga agen banyak menggunakan komunikasi dengan alat komunikasi, akan tetapi komunikasi ini dirasa kurang efektif. Karyawan merasa kurang efektif karena mengeluarkan biaya pulsa yang banyak dan juga kadang terdapat gangguan jaringan.

---

<sup>15</sup>Wiwin, *Wawancara*, Sidoarjo, 4 Oktober 2013.

<sup>16</sup>Stephen P Robbins, *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*, Terj. Halida dan Dewi Sartika, *Essentials of Organizational Behaviour*, 5<sup>th</sup> ed, (Jakarta: Erlangga, 2002), 148-149.

Dari sini dapat diketahui, bahwa komunikasi yang dilakukan karyawan banyak mengalami hambatan, sehingga proses penjelasan tugas yang disampaikan oleh pimpinan kurang dipahami oleh agen. Akibatnya, karyawan merasa kurang percaya diri dalam menjalankan tugasnya sebagai agen pemasaran. Hal inilah yang akan mempengaruhi kinerja karyawan. Cara yang tepat dalam mengatasi masalah ini adalah dengan memperbaiki sistem komunikasi yang terjadi antara karyawan dengan pimpinannya.<sup>17</sup>

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan oleh peneliti di atas maka peneliti tertarik untuk menulis penelitian yang berjudul yaitu, **“Pengaruh Etika Kerja Islam dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Asuransi Takaful Keluarga (*Representative Office*) Sidoarjo.”**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan secara simultan dari etika kerja Islam dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT Asuransi Takaful Keluarga (*Representative Office*) Sidoarjo?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan secara parsial dari etika kerja Islam dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT Asuransi Takaful Keluarga (*Representative Office*) Sidoarjo?
3. Variabel mana yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Asuransi Takaful Keluarga (*Representative Office*) Sidoarjo?

---

<sup>17</sup>Wiwin, *Wawancara*, 4 Oktober 2013.



### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan dari etika kerja Islam terhadap kinerja karyawan di PT Asuransi Takaful Keluarga (*Representative Office*) Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dari etika kerja Islam terhadap kinerja karyawan di PT Asuransi Takaful Keluarga (*Representative Office*) Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui variabel mana yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Asuransi Takaful Keluarga (*Representative Office*) Sidoarjo.

### D. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian tentang pengaruh etika kerja Islam dan komunikasi terhadap kinerja karyawan.

2. Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui etika kerja Islam dan komunikasi.

- b. Memberikan kontribusi bagi PT Asuransi Takaful Keluarga terutama pihak manajemen sumber daya manusia tentang pengaruh etika kerja Islam dan komunikasi yang dilakukan karyawan terhadap kinerja.