

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Salah satu ciri dari masa ini adalah berkembang pesatnya ilmu pengetahuan dan teknologi, di samping juga didukung munculnya semangat globalisasi. Sehingga banyak sekali permasalahan yang tidak terduga, hal ini disebabkan karena perkembangan masyarakat yang begitu pesat dan pengaruh dunia barat terhadap dunia timur. Salah satu dampak dari perkembangan tersebut adalah dengan munculnya lembaga-lembaga ekonomi baru yang sebelumnya secara formal dalam dunia timur belum terlembagakan dalam sebuah institusi, salah satunya seperti lembaga asuransi.<sup>1</sup>

Asuransi merupakan suatu kebutuhan dasar bagi manusia, karena kecelakaan dan konsekuensi finansialnya memerlukan santunan. Asuransi merupakan organisasi penyantun masalah-masalah universal, seperti kematian mendadak, cacat, kebakaran, kerugian bisnis, kebangjiran serta kerugian finansial yang diakibatkannya. Tujuan dari asuransi adalah penggantian kepada tertanggung karena suatu kerugian atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak

---

<sup>1</sup> Ali Hasan, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam, Suatu Tinjauan Analisis Historis Teoritis dan Prakti, Edisi-1*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), 3.

pasti dan untuk pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.<sup>2</sup>

Berdasarkan kebutuhan masyarakat akan perlindungan dari hal-hal yang tidak diduga, maka memerlukan sebuah praktek asuransi yang benar-benar dibangun atas dasar semangat saling menanggung diantara sesama peserta. Dengan latar belakang konsep saling tolong-menolong dan memakai prinsip kerjasama, maka para cendekiawan terinisiatif untuk membentuk Asuransi Takaful.

Gagasan dan pemikiran didirikannya Asuransi berlandaskan syariah sebenarnya sudah muncul tiga tahun sebelum berdirinya takaful dan makin kuat setelah diresmikannya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1991. Dengan beroperasinya bank-bank syariah dirasakan kebutuhan akan jasa asuransi yang berdasarkan syariah pula. Berdasarkan pemikiran tersebut Ikatan Cendekiawan Muslim Se-Indonesia (ICMI) pada tanggal 27 juli 1973 melalui Yayasan Abdi Bangsa bersama Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan perusahaan Asuransi Tugu Mandiri sepakat memprakarsai pendirian Asuransi Takaful dengan menyusun Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI).<sup>3</sup> Akhirnya pada tanggal 25 Agustus 1994 Asuransi Takaful Indonesia berdiri secara resmi. Izin operasional asuransi ini diperoleh dari Departemen Keuangan melalui surat keputusan Nomor : Kep-385/KMK.017/1994 tertanggal 4 Agustus 1994. PT Asuransi Takaful Keluarga

---

<sup>2</sup> Agung Nugraha, *Wawancara*, PT Asuransi Takaful Keluarga Surabaya , 20 September 2013.

<sup>3</sup> Direksi, *Company Profile*, (Surabaya: PT Asuransi Takaful Keluarga Surabaya).

didirikan pada tahun 1994 di Jakarta dengan modal dasar 25 miliar dan modal disetor 9 miliar.

Dengan semakin berkembangnya Asuransi Takaful di Jakarta, maka menuntut para pengurus untuk mendirikan cabang di beberapa daerah dan salah satunya di Surabaya, karena di Surabaya dapat memberikan peluang untuk mengembangkan usaha tersebut. Karena itu, perusahaan PT. Asuransi Takaful mendirikan cabang di Surabaya pada tanggal 23 September 1995.<sup>4</sup> Dengan dibukanya kantor cabang Surabaya sebagai kantor pemasaran maka membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dibidangnya.

Sumber daya manusia dipandang sebagai aset organisasi yang sangat penting karena manusia merupakan sumber daya yang selalu dibutuhkan dalam setiap organisasi, juga mempunyai andil yang besar dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Setiap organisasi selalu berusaha meningkatkan kinerja pegawai, dengan harapan apa yang menjadi tujuan organisasi akan tercapai. Berbagai cara akan ditempuh organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawainya, misalnya dengan melalui pemberian kompensasi yang layak, pelatihan, pemberian motivasi oleh pimpinan dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.<sup>5</sup>

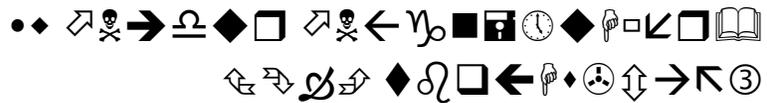
Salah satu cara yang ditempuh untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memberikan kompensasi atau insentif kepada mereka. Pemberian kompensasi dapat meningkatkan prestasi kerja dan motivasi karyawan. Oleh karena itu, perhatian

---

<sup>4</sup> Agung Nugraha, *Wawancara*, 20 September 2013.

<sup>5</sup> *Ibid.*





“Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan”. (QS. Al-Ahqaf: 19).<sup>9</sup>

Penggunaan tenaga kerja atau karyawan yang efektif dan terarah merupakan kunci kearah peningkatan kinerja karyawan, sehingga dibutuhkan suatu kebijakan perusahaan untuk penggerak karyawan agar mau bekerja lebih produktif sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan produktifitas atau kinerja dan kualitas karyawan dari perusahaan tersebut adalah dengan melakukan pelatihan.<sup>10</sup>

Pelatihan yang dilakukan dapat ditujukan baik pada karyawan lama maupun pada karyawan baru. Seperti yang dikemukakan Dessler bahwa pelatihan adalah proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Sedangkan bagi karyawan lama juga perlu belajar dan pelatihan dengan tujuan untuk memperbaiki kinerja yang kurang baik, mempelajari pengetahuan dan teknologi serta keterampilan yang baru, juga untuk menyesuaikan dengan perkembangan organisasi dan kebijakan organisasi yang baru.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Departemen Agama RI, *Mushaf Al-Qur'an Al-Karim*, (Jakarta: CV Pustaka Al-Kautsar, 2010).

<sup>10</sup> Flipo B Edwin, *Manajemen Personalialia, Edisi ke-6*, (Jakarta: Erlangga, 1996), 113.

Kegiatan pelatihan tersebut sangat dianjurkan di dalam Al-Qur'an sehingga ayat yang pertama turun adalah Al 'Alaq 1-19 yaitu perintah untuk membaca. Dengan membaca yang secara luas berarti juga belajar, menyerap pengetahuan dan kemudian mengamalkannya.<sup>12</sup> Begitu juga yang diterapkan di PT Asuransi Takaful Keluarga (RO) Sidoarjo yakni dengan cara mengadakan pelatihan agen pemasaran dua kali setiap bulannya. Walaupun waktu yang diperuntukkan pelatihan hanya dua kali dalam sebulan, tidak menutup kemungkinan ada beberapa agen yang tidak bisa mengahadirinya. Hal itu bisa disebabkan adanya kesamaan jadwal antara pekerjaan yang satunya dengan jadwal pelatihan agen di (RO) Sidoarjo.

Pelatihan agen pemasaran diadakan dengan tujuan memberikan peluang pada agen pemasaran baru atau lama agar bisa memiliki wawasan yang lebih luas dari sebelumnya. Wawasan tersebut bisa diperoleh dari motivasi-motivasi yang diberikan oleh agen yang telah memiliki prestasi. Selain pemberian motivasi, juga diberikan materi untuk memperdalam ilmu penjualan yang dilakukan oleh agen pemasaran agar dapat memberikan kontribusi positif pada perusahaan.<sup>13</sup>

Banyak perusahaan menjadikan pelatihan ini sebagai bagian dari investasi. Beberapa literatur menyebutkan bahwa pelatihan dapat meningkatkan kinerja dari tenaga penjualan. Pada dasarnya keberhasilan kerja para tenaga penjualan bisa menjadi ukuran prestasi kerja dari pimpinannya. Para pemimpin kelompok penjualan

---

<sup>11</sup> Gary Dessler, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi ke-7*, (Jakarta: Prenhallindo, 1997), 83.

<sup>12</sup> Jusmaliani, *Pengelolaan Sumber Daya Insani*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), 99.

<sup>13</sup> Wiwin, *Wawancara*, 27 September 2013.

memainkan peran yang penting di hampir setiap perusahaan yang menjual produk dan jasa. Manajer menjadi penghubung yang krusial antara manajemen puncak yang bertanggung jawab atas rencana dan strategi dengan tenaga penjual yang harus mengimplementasikan semua rencana dan strategi tersebut di lapangan.<sup>14</sup>

Seorang manajer dalam upaya mengoptimalkan usaha yang akan dicapai, baik itu secara efektif dan efisien merupakan proses seni yang dimiliki oleh seorang pemimpin. Sebagaimana dikatakan Malayu Hasibuan yaitu manajemen adalah seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>15</sup> Dikatakan manajemen sebagai seni, karena para manajer dalam mencapai tujuan organisasi melalui pengaturan orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas-tugas sendiri.

Tugas yang diberikan oleh manajer di RO Sidoarjo terhadap para agen pemasaran sesuai dengan kebutuhan maupun tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Salah satu kebutuhan serta tujuan tersebut meliputi peningkatan jumlah polis asuransi yang meningkat tiap bulannya.<sup>16</sup> Tujuan tersebut tidak akan berjalan dengan lancar apabila tugas manajer sebagai pemimpin tidak mampu mengarahkan, memberikan informasi serta memotivasi para agen pemasarannya.

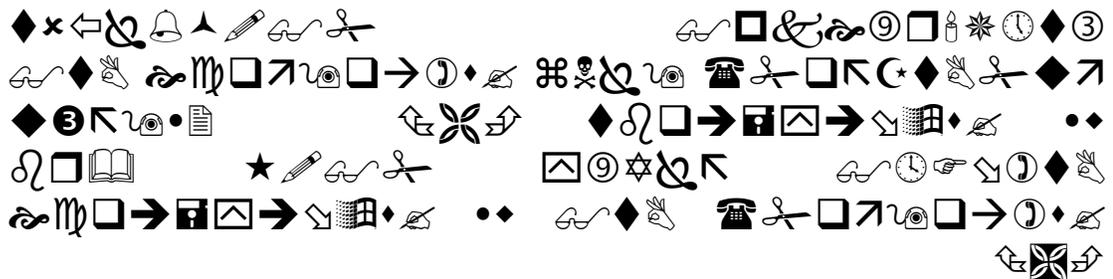
---

<sup>14</sup> Alwi Syafaruddin, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Keunggulan Kompetitif*, (Yogyakarta: BPF, 2001), 78.

<sup>15</sup> Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 9.

<sup>16</sup> Wiwin, *Wawancara*, 27 September 2013.

Tugas utama yang harus dijalankan seorang pemimpin adalah memberikan contoh dan suri teladan yang baik untuk para bawahannya dalam menjalankan tugas-tugas perusahaan.<sup>17</sup> Semua tindakan yang dilakukan oleh pemimpin harus sesuai dengan ketentuan yang telah diturunkan Allah SWT dalam firman-Nya:



“Wahai orang-orang yang beriman, kenapakah kamu mengatakan sesuatu yang tidak kamu kerjakan? Amat besar kebencian di sisi Allah bahwa kamu mengatakan apa-apa yang tidak kamu kerjakan”. (QS. Al-Shaff: 2-3).<sup>18</sup>

Tindakan yang dilakukan oleh pimpinan pada bawahannya setiap hari harus mencerminkan pada ayat di atas. Sehingga dituntut untuk lebih aktif dan tidak hanya pasif dalam mengarahkan bawahannya. Dengan keaktifan seorang pemimpin maka dapat mempengaruhi dan meningkatkan hasil kinerja bawahannya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas sebelumnya yaitu pemberian kompensasi oleh perusahaan pada agen pemasaran, pelatihan yang diberikan oleh perusahaan setiap bulannya sebagai alat pemotivasi dan kepemimpinan manajer yang harus dituntut aktif untuk mengatur para agennya, maka penulis kemudian tertarik melakukan penelitian mengenai **“PENGARUH KOMPENSASI,**

<sup>17</sup> Ibrahim, *Manajemen Syariah*, 114.

<sup>18</sup> Departemen Agama RI, *Mushaf Al-Qur'an Al-Karim*, 2010.

**PELATIHAN DAN KEPEMIMPINAN MANAJER TERHADAP KINERJA  
AGEN PEMASARAN PT ASURANSI TAKAFUL KELUARGA  
*REPRESENTATIVE OFFICE (RO) SIDOARJO*".**

**B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dari latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

1. Apakah kompensasi, pelatihan dan kepemimpinan manajer berpengaruh secara simultan terhadap kinerja agen pemasaran PT Asuransi Takaful Keluarga (RO) Sidoarjo?
2. Apakah kompensasi, pelatihan dan kepemimpinan manajer berpengaruh secara parsial terhadap kinerja agen pemasaran PT Asuransi Takaful Keluarga (RO) Sidoarjo?
3. Faktor manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja agen pemasaran PT Asuransi Takaful Keluarga (RO) Sidoarjo?

**C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulisan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh secara simultan dari kompensasi, pelatihan dan kepemimpinan manajer terhadap kinerja agen pemasaran PT Asuransi Takaful Keluarga (RO) Sidoarjo.
2. Pengaruh secara parsial dari kompensasi, pelatihan dan kepemimpinan manajer terhadap kinerja agen pemasaran PT Asuransi Takaful Keluarga (RO) Sidoarjo.

3. Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja agen pemasaran PT Asuransi Takaful Keluarga (RO) Sidoarjo.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat serta berguna untuk hal-hal sebagai berikut:

1. Dari segi teoritis
  - a. Diharapkan berguna bagi pengembangan PT Asuransi Takaful Keluarga (RO) Sidoarjo, memperkuat dan menyempurnakan teori-teori yang ada.
  - b. Diharapkan bisa memberikan sumbangan pemikiran dalam bidang sumber daya manusia dan strateginya bagi pelajar atau mahasiswa yang menjalankan Studi Ekonomi Syariah di IAIN Sunan Ampel Surabaya Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi Syariah pada khususnya dan khalayak umum pada umumnya.
2. Dari segi praktis
  - a. Dapat digunakan sebagai sumbangan informasi bagi praktisi-praktisi PT Asuransi Takaful Keluarga (RO) dalam aplikasi sumber daya manusia dan pemasaran.
  - b. Bisa dijadikan salah satu bahan perbandingan bagi peneliti yang meneliti dibidang model sumber daya manusia dan pemasaran di PT Asuransi Takaful Keluarga (RO) untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.

- c. Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan dalam menentukan model untuk strategi pengembangan sumber daya manusia dan pemasaran PT Asuransi Takaful Keluarga (RO).