BAB II
KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Motivasi

Manajemen sumber daya manusia pada dasarnya berisikan langkah-langkah perencanaan, penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai tujuan tertentu, baik tujuan individual maupun tujuan organisasi.

Peranan manusia dalam mencapai tujuan tersebut sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk menggerakkan manusia agar sesuai dengan yang dikehendaki organisasi, maka haruslah dipahami motivasi manusia bekerja pada suatu organisasi, karena motivasi inilah yang menentukan perilaku orang-orang untuk bekerja atau dengan kata lain perilaku merupakan cerminan yang paling sederhana dari motivasi.

Menurut M. Manullang motivasi merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh seorang manajer memberikan inspirasi, semangat dan dorongan kepada orang lain. Dalam hal ini agen asuransi untuk mengambil tindakan-tindakan, pemberian dorongan ini bertujuan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk menggiatkan agar mereka bersemangat dan dapat mencapai hasil sebagaimana dikehendaki dari orang-orang tersebut.[5]

Sedarmayanti mengemukakan bahwa : "Motivasi merupakan kesediaan mengeluarkan tingkat upaya tinggi ke arah tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi kebutuhan individual."[6]

Menurut Heidyrachman dan Husnan motivasi adalah suatu tenaga atau faktor yang terdapat di dalam diri seseorang yang menimbulkan, mengarahkan, dan mengorganisasikan tingkah lakunya.

Motivasi meliputi perasaan unik, pikiran dan pengalaman masa lalu yang merupakan bagian dari hubungan internal dan eksternal perusahaan sedemikian pentingnya motivasi, banyak ahli filsafat, sosiolog, psikolog maupun ahli manajemen melakukan penelitian.

[5] Manullang, M, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta:Ghalia Indonesia, 2001), 194.
[6] Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (Bandung:Refika Aditama, 2008), 233.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Motivasi dalam perspektif Islam, Allah berfirman dalam Al-Quran:

لَهُۥ مُعَقِّبَٰتٞ مِّنۢ بَيۡنِ يَدَيۡهِ وَمِنۡ خَلۡفِهِۦ يَحۡفَظُونَهُۥ مِنۡ أَمۡرِ ٱللَّهِۗ إِنَّ ٱللَّهَ
لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوۡمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُواْ مَا بِأَنفُسِهِمۡۗ وَإِذَآ أَرَادَ ٱللَّهُ بِقَوۡمٖ سُوٓءٗا فَلَا
مَرَدَّ لَهُۥۚ وَمَا لَهُم مِّن دُونِهِۦ مِن وَالٖ ١١

"Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri" (Ar-Ra'd: 11)

Dari ayat di atas kita bisa mengambil kesimpulan bahwa ternyata motivasi yang paling kuat adalah dari diri seseorang. Motivasi sangat berpengaruh dalam gerak-gerik seseorang dalam setiap tindak-tanduknya.

Dalam kaitannya dengan tingkah laku keagamaan motivasi tersebut penting untuk dibicarakan dalam rangka mengetahui apa sebenarnya latar belakang suatu tingkah laku keagaman yang dikerjakan seseorang. Disini peranan motivasi itu sangat besar artinya dalam bimbingan dan mengarahkan seseorang terhadap tingkah laku keagamaan. Namun demikian ada motivasi tertentu yang sebenarnya timbul dalam diri manusia karena terbukanya hati manusia terhadap hidayah Allah. Sehingga orang tersebut menjadi orang yang beriman dan kemudian dengan iman itulah ia lahirkan tingkah laku keagaman.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi itu sendiri dalam islam sangat terkait dengan masalah niat. Karena niatpun merupakan sebuah pendorong dalam melakukan sebuah kegiatan. Karena motivasi itu disebut juga pendorong maka penggerak dan pendorong itu tidak jauh dari naluri baik bersifat negati ataupun positif. Dan sesungguhnya motivasi itu mengarahkan pada suatu tujuan.[7]

Ada beberapa teori motivasi yang disampaikan sejumlah ahli manajemen antara lain:

a. Teori *Herarcy of Need* Abraham Maslow

Teori ini menitikberatkan pada pengenalan rangsangan dari dalam atau kebutuhan seseorang. Teori kebutuhan ini dikembangkan oleh Abraham H. Maslow yang dikenal dengan "*Need HierarchyTheory*", di mana kebutuhan manusia diklasifikasikan dalam lima jenjang dari yang paling rendah sampai jenjang paling tinggi.

Maslow mengutarakan hasil pemikiran bahwa pada intinya manusia mempunyai 5 tingkat kebutuhan *(hierarchy of needs)* sebagai berikut:

---

[7] Aziza Az Zahra dan Indri Yulita," Motivasi Dalam Perspektif Islam", dalam http://bintuahmad.wordpress.com/2012/06/13/motivasi-dalam-perspektif-islam-2/, diakses pada 6 februari 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Kebutuhan fisiologis, seperti kebutuhan untuk makanan dan minuman, kebutuhan akan udara segar (oksigen).
2. Kebutuhan rasa aman, kebutuhan ini mencakup kebutuhan untuk dilindungi dari bahaya dan ancaman fisik.
3. Kebutuhan sosial, kebutuhan ini mencakup memberi dan menerima persahabatan, cinta kasih, rasa memiliki (*belonging*).
4. Kebutuhan harga diri, terdiri dari dua jenis yaitu faktor internal meliputi kebutuhan harga diri, kepercayaan diri, otonomi, dan kompetensi. Faktor eksternal meliputi kebutuhan untuk dikenali dan diakui (*recognition*) dan status.
5. Kebutuhan aktualisasi diri, meliputi kebutuhan untuk menjadi kreatif, kebutuhan untuk dapat merealisasikan potensinya secara penuh.[8]

b. Teori Dua Faktor (Herzberg)

Herzberg meyakini bahwa hubungan individu dengan pekerjaannya merupakan hubungan dasar dan bahwa sikap seseorang terhadap kerja dapat sangat menentukan kesuksesan atau kegagalan individu. Herzberg menyimpulkan bahwa jawaban yang diberikan orang-orang ketika mereka

[8] Handoko, T. Hani, *Manajemen*, edisi kedua (Yogyakarta:BPFE,2003), 258.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merasa senang mengenai pekerjaan mereka sangat berbeda dari jawaban yang diberikan ketika mereka merasa tidak senang dengan pekerjaan mereka.

Karakteristik tertentu cenderung secara konsisten terkait dengan kepuasan kerja, dan yang lain terkait dengan ketidakpuasan kerja. Faktor intrinsik seperti kemajuan, prestasi, pengakuan, dan tanggung jawab tampaknya terkait dengan kepuasan kerja. Responden yang merasa senang dengan pekerjaannya cenderung mengaitkan faktor-faktor ini ke diri mereka sendiri. Di pihak lain bila mereka tidak puas, mereka cenderung mengaitkan dengan faktor-faktor ekstrinsik seperti : imbalan/insentif, hubungan dengan rekan kerja dan kondisi kerja.

Herzberg mengatakan bahwa hanya kondisi kerja dan iklim kerja organisasi yang kondusif yang masih dapat digunakan sebagai instrument motivasi. Aspek yang menarik dari kesimpulan teori dua faktor dari Herzberg ini mengandung motivasi ekstrinsik dan intrinsik yang merupakan karakteristik kerja dan karakteristik organisasi yang ada pada diri karyawan sebagai kondisi psikologis yang mempengaruhi motivasi kerja dalam bekerja.[9]

[9] Gefi Dyah K, "Analisa Peningkatan Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Agen Asuransi Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Makassar"(Skripsi—Universitas Hasanuddin, Makassar, 2013), 14.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Teori X dan Y

Douglas McGregor mengajukan dua pandangan yang berbeda tentang manusia; negatif dengan tanda label X dan positif dengan tanda label Y. McGregor merumuskan asumsi-asumsi dan perilaku manusia dalam organisasi sebagai berikut:

1. Teori X, merumuskan asumsi seperti:
   a. Karyawan sebenarnya tidak suka bekerja dan jika ada kesempatan dia akan menghindari atau bermalas-malasan dalam bekerja.
   b. Semenjak karyawan tidak menyukai pekerjaannya, mereka harus diatur dan dikontrol bahkan mungkin ditakuti untuk menerima sanksi hukum jika tidak bekerja dengan sungguh-sungguh.
   c. Karyawan akan menghindari tanggungjawabnya dan mencari tujuan formal sebisa mungkin.
   d. Kebanyakan karyawan menempatkan keamanan diatas faktor lainnya yang berhubungan erat dengan pekerjaandan akan menggambarkannya dengan sedikit ambisi.
2. Sebaliknya teori Y (positif) memiliki asumsi-asumsi sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Karyawan dapat memandang pekerjaan sebagai sesuatu yang wajar dan alamiah baik tempat bermain atau beristirahat, dalam artian berdiskusi atau sekedar teman bicara.

b. Manusia akan melatih tujuan pribadi dan pengontrolan diri sendiri jika mereka melakukan komitmen yang sangat objektif.

c. Kemampuan untuk melakukan keputusan yang cerdas dan inovatif adalah tersebar secara meluas diberbagai kalangantidak hanya melulu dari kalangan *top management* atau dewan direksi.[10]

d. Teori Kebutuhan David Mc. Clelland

David Mc. Clelland mengemukakan bahwa ada tiga macam kebutuhan manusia yaitu sebagai berikut :

1. *Need for achievement* yaitu kebutuhan untuk berprestasi yang merupakan refleksi dari dorongan akan tanggug jawab untuk pemecahan masalah seorang agen yang mempunyai kebutuhan akan berprestasi tinggi cenderung untuk berani ambil resiko. Kebutuhan untuk berprestasi adalah kebutuhan untuk melakukan pekerjaan lebih baik

[10] Ibid., 12

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dari pada sebelumnya selalu beekeinginan mencapai prestasi yang lebih tinggi.

2. *Need for affiliation* yaitu kebutuhan untuk berafiliasi yang merupakan dorongan untuk berinteraksi dengan orang lain, berada bersama orang lain. Tidak mau melakukan sesuatu yang merugikan orang lain.
3. *Need for power* yaitu kebutuhan untuk kekuasaan yang merupakan refleksi dari dorongan untuk mencapai otoritas untuk memiliki pengaruh terhadap orang lain.

Motivasi merupakan serangkaian sikap dan nilai-nilai yang dapat mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu yang *invisible* yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu bertingkah laku dalam mencapai tujuan.[11]

Menurut Darsono dan Siswandoko motivasi terdiri atas dua jenis, yaitu : 1. Motivasi intrinsik dan 2. Motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik adalah pendorong kerja yang bersumber dari dalam diri pekerja sebagai individu, berupa kesadaran mengenai pentingnya atau manfaat/makna pekerja yang dilaksanakannya. Sedangkan motivasi ekstrinsik adalah

[11] Beny Kusuma Wardhana, "Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Surabaya" (Skripsi-- Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, 2014), 15.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pendorong kerja yang bersumber dari luar diri pekerja sebagai individu, berupa suatu kondisi yang mengharuskannya melaksanakan pekerjaan secara maksimal.[12]

a. Motivasi Intrinsik

Motivasi intrinsik merupakan motivasi yang berasal dari dalam diri seseorang. Efek motivasi terhadap prestasi karyawan akan tercipta jika motivasi internal ini sudah ada. Motivasi internal berperan penting dalam menciptakan prestasi kerja yang tinggi dan terus menerus.

Banyak perlakuan yang dapat dilakukan dalam meningkatkan motivasi internal, antara lain memberikan penghargaan kepada agen yang berprestasi. Memberikan kesempatan melanjutkan pendidikan serta membuka peluang bagi promosi karir, dan sebagainya.

Motivasi intrinsik adalah motivasi yang mendorong seseorang untuk berprestasi yang bersumber dalam diri individu tersebut, yang lebih dikenal dengan faktor motivasional.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara, motivasi intrinsik secara operasional diukur dengan menggunakan 3 indikator sebagai berikut:

[12] Gefi Dyah K, Analisa Peningkatan Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Agen Asuransi Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Makassar...,16.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Kebutuhan Berprestasi (*Need for achievement*).

   Kebutuhan berprestasi yaitu kebutuhan untuk berprestasi yang merupakan refleksi dari dorongan akan tanggug jawab untuk pemecahan masalah seorang agen yang mempunyai kebutuhan akan berprestasi tinggi cenderung untuk berani ambil resiko. Kebutuhan untuk berprestasi adalah kebutuhan untuk melakukan pekerjaan lebih baik dari pada sebelumnya selalu beekeinginan mencapai prestasi yang lebih tinggi.

2. Kebutuhan Fisik (*physiological needs*).

   Kebutuhan fisik adalah untuk mempertahankan hidupnya secara fisik. Yaitu kebutuhan untuk makan, minum,tempat tinggal, tidur dan oksigen. Manusia akan menekan kebutuhannya sedemikian rupa agar kebutuhan fisiologis.

3. Kebutuhan Rasa Aman (*safety needs*).

   Kebutuhan akan rasa aman ini biasanya terpuaskan pada orang-orang yang sehat dan normal. Seseorang yang tidak aman akan memiliki kebutuhan akan keteraturan dan stabilitas yang sangat berlebihan dan menghindari hal-hal yang bersifat asing dan yang tidak di harapkannya. Berbeda dengan orang yang merasa aman dia akan cenderung santai tanpa ada

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kecemasan yang berlebih. Perlindungan dari udara panas/dingin, cuaca jelek, kecelakaan ,infeksi, alergi, terhindar dari pencurian dan mendapatkan perlindungan hukum bebas dari penjajahan, bebas dari ancaman, bebas dari rasa sakit, bebas dari teror, dan lain sebagainya.[13]

b. Motivasi Ekstrinsik

Motivasi ekstrinsik menjelaskan kekuatan yang ada di dalam individu yang dipengaruhi oleh faktor internal yang dikendalikan oleh manajer, yaitu meliputi penghargaan, kenaikan pangkat dan tanggung jawab. Motivasi eksternal meliputi faktor pengendalian oleh manajer yang meliputi hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan seperti halnya gaji atau upah, keadaan kerja dan kebijaksanaan perusahaan dan pekerjaan yang mengandung hal-hal seperti penghargaan, pengembangan dan tanggung jawab. Manajer perlu mengenal motivasi ekstrinsik untuk mendapatkan tanggapan yang positif dari agen. Tanggapan yang positif ini menunjukkan bahwa bawahan sedang bekerja demi kemajuan perusahaan. Manajer dapat menggunakan motivasi eksternal yang positif maupun negatif. Motivasi positif merupakan penghargaan atas prestasi yang sesuai, sedangkan motivasi negatif mengenakan sanksi jika prestasi tidak dapat dicapai.

[13] A.A Anwar Parabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung:PT. Remaja Rosda Karya, 2005), 94.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang bersumber dari luar diri yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang yang dikenal dengan teori *hygiene factor*. Menurut Herzberg dalam Mangkunegara. Indikator motivasi ekstrinsik adalah :

1. Kompensasi

   Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima agen sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan.

2. Kondisi kerja

   Kondisi kerja adalah "semua aspek fisik kerja, psikologis kerja dan peraturan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan pencapaian produktivitas kerja".

3. Sistem administrasi dan kebijakan perusahaan.

   Sistem administrasi perusahaan yang mudah bagi para agen untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan pekerjaan dan kepentingannya, serta kebijakan perusahaan yang pantas untuk dijalankan atau dipatuhi oleh seorang agen untuk mencapai tujuan perusahaan.

4. Kesempatan untuk berkembang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pengembangan merupakan perencanaan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi. Pengembangan agen asuransi penting dilakukan dengan terencana dan berkesinambungan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Perusahaan diharapkan mampu untuk memberikan kesempatan bagi para agen untuk berkembang, mencari ilmu atau wawasan yang lebih luas.[14]

2. **Pengertian Prestasi Kerja**

Prestasi kerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seorang agen, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor di atas, semakin besarlah prestasi kerja agen bersangkutan. Prestasi kerja adalah tingkat kemampuan seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Prestasi kerja merupakan salah satu ukuran yang tegas yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam kenaikan pangkat dan jabatan seseorang. Prestasi kerja juga mendorong agen untuk mempertinggi pengetahuan, kecakapan serta wawasannya dalam rangka mengejar prestasi kerjanya karena dengan memiliki pengetahuan, kecakapan

[14] Ibid., 121-122.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan wawasan yang semakin luas dan tinggi disertai prestasi kerja yang baik maka akan mendapatkan penghargaan yang layak dari organisasi.

Prestasi kerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Prestasi kerja merupakan hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Alwi mendefinisikan prestasi kerja sebagai salah satu bagian penting dari proses manajemen kinerja (*performance management*).[15]

Prestasi kerja seseorang ditunjukkan dengan keseriusannya dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.[16] Prestasi kerja seseorang dapat dikatakan tinggi apabila suatu target kerja terselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampui batas yang disediakan. Prestasi kerja seseorang juga dapat dikatakan rendah jika diselesaikan melampaui batas waktu yang ditentukan atau sama sekali tidak terselesaikan.

---

[15] Syafruddin, Alwi, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Strategi Keunggulan Kompetitif*, edisi kedua (Yogyakarta:BPFE, 2008), 177.
[16] Malayu, S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia...*, 94.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Mangkunegara, prestasi kerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Aspek kualitas mengacu pada kesempurnaan dan kerapian pekerjaan yang sudah diselesaikan, sedangkan kuantitas mengacu pada beban kerja atau target kerja dalam menyelesaikan pekerjaan.[17]

Dari beberapa pendapat tentang pengertian prestasi kerja di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa prestasi kerja merupakan tingkat keberhasilan yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Indikator - indikator prestasi kerja. Menurut Heidjrahman dan Suad Husnan, faktor-faktor prestasi kerja yang perlu dinilai adalah sebagai berikut:

a. Kuantitas Kerja Banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan dapat diselesaikan.
b. Kualitas kerja Mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan. Biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, ketrampilan, kebersihan hasil kerja.

[17] Mangkunegara, A.A. Anwar P, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2009), 67.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Kehadiran Keberadaan agen di tempat kerja untuk bekerja sesuai dengan waktu/jam kerja yang telah ditentukan.[18]

3. **Pengertian Asuransi Syariah**

Dalam Bahasa Arab, asuransi dikenal dengan istilah *at-ta'min*, penanggung disebut *mu'ammin,* tertanggung disebut *mu'amman lahu* atau *musta'min*. At-ta'min diambil dari amana yang artinya memberi perlindungan, ketenangan, rasa aman, dan bebas dari rasa takut, seperti yang tersebut dalam QS. Quraisy (106): 4, yaitu "Dialah Allah yang mengamankan mereka dari ketakutan." Pengertian dari at-ta'min adalah seseorang membayar/menyerahkan uang cicilan untuk ia agar ia atau ahli warisnya mendapatkan mendapatkan sejumlah uang sebagaimana yang telah disepakati, atau untuk mendapatkan ganti terhadap hartanya yang hilang. Sedangkan menurut istilah asuransi syariah adalah pengelolahan resiko yang memenuhi ketentuan syariah, tolong-menolong secara mutual yang melibatkan peserta dan pengelola. Syariah berasal dari ketentuan-ketentuan di dalam al-quran dan as-sunnah[19]

Di Indonesia sendiri, asuransi Islam sering dikenal dengan istilah *takaful.* Kata *takaful* berasal dari *takafala-yatakafalu* yang berarti menjamin atau saling menanggung. Dewan Syariah Nasional

[18] Ranupandojo, Heidjrachman dan Suad Husnan, *Manajemen Personalia* (Yogyakarta:BPFE, 1997), 126.
[19] Muhaimin Iqbal, *Asuransi Umum Syariah dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2006), 2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pada tahun 2001 telah mengeluarkan fatwa mengenai asuransi syariah. Dalam fatwa DSN No. 21/DSN-MUI/X/2001 bagian pertama mengenai Ketentuan Umum angka 1, disebutkan pengertian asuransi syariah (*ta'min takaful* atau *tadhamun*) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/ atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.[20]

Dalam muamalah, kejelasan bentuk akad sangat menentukan apakah transaksi yang dilakukan sudah sah atau tidak menurut kaidah *syar'i*. Demikian pula dalam berasuransi, ketidakjelasan bentuk akad akan berpotensi menimbulkan permasalahan dari sisi legalitas hukum islam. Jika melihat fatwa DSN – MUI tentang pedoman asuransi syariah, maka pernyataan "akad yang sesuai syariah" dapat dijabarkan sebagai akad atau perikatan yang terbebas dari unsur *gharar* (ketidakjelasan), *maisir* (judi), *riba* (bunga), *dzulmu* (penganiayaan), *riswah* (suap), barang haram dan maksiat.

Di samping itu, permasalahan asuransi selama tidak hanya berhenti pada transaksi yang digunakan, melainkan juga pada tempat dimana dana diinvestasikan. Artinya dana yang telah terkumpul melalui penawaran premi, harus diinvestasikan ke dalam bentuk usaha

[20] Widyaningsih,et al., *Bank dan Asuransi Syariah Islam di Indonesia* (Jakarta: Prenada Media, 2006), 178.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang tidak bertentangan dengan syariah. Karena bagaimanapun dana yang terkumpul di perusahaan asuransi tersebut merupakan amanah dari nasabah yang harus tersedia pada saat dibutuhkan dan dijamin kehalalannya ketika diinvestasikan. Ketentuan ini perlu diperhatikan, karena asuransi konvensional dalam menempatkan dananya tanpa memperhatikan halal haramnya.

Meskipun asuransi syariah (*takaful*) belum terlalu dikenal oleh kalangan masyarakat seperti halnya bank syariah, namun prospek perkembangannya dipastikan masih sangat terbuka. Banyaknya pemegang polis yang meramaikan kegiatan asuransi konvensional, paling tidak bisa menjadi indikator adanya kebutuhan masyarakat terhadap lembaga ini.[21]

4. Pengertian Agen Asuransi

Hasyim Ali mendefinisikan agen asuransi sebagai "siapa saja yang dikuasakan oleh perusahaan asuransi untuk mencari, membuat, mengubah atau mengakhiri kontrak-kontrak asuransi antara perusahaan asuransi dengan publik".[22]Sementara, dalam UU No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian disebutkan bahwa "Agen asuransi adalah pihak yang memberikan jasa keperantaraan dalam rangka pemasaran jasa asuransi dan atas nama penanggungan".

[21] Burhanudin S, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 100.

[22] Ali, Hasyim A, *Pengantar Asuransi*, cetakan Pertama (Jakarta. : Bumi Aksara, 2009)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari beberapa definisi diatas diketahui bahwa agen asuransi adalah wakil dari penanggung, dengan demikian apabila seorang agen menjadi perantara dalam penutupan asuransi, maka ia menutup pertanggungan tersebut bukan atas namanya pribadi, akan tetapi untuk dan atas nama penanggung yang ia wakili. Sebagai balas jasa dari tugasnya, ia menerima komisi dari premi yang dibayarkan oleh tertanggung.

Suatu hubungan keagenan dapat tercipta antara prinsipal dengan agen atas kesepakatan bersama, yang biasanya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang dikenal sebagai kontrak asuransi.

Seorang agen memiliki hak dan kewajiban sebagai berikut :

a. Hak-hak seorang Agen :
    1. Menerima penggantian/ganti rugi atas kehilangan atau kerugian yang dialami saat melaksanakan tugasnya dari *principal*.
    2. Menerima imbalan (*remuneration*) dari hasil pekerjaannya.
    3. Hak untuk memperoleh kembali barang-barang jaminan yang ia jaminkan dalam melaksanakan tugasnya.
b. Kewajiban seorang Agen
    1. Memenuhi segala instruksi *principal*.
    2. Melaksanakan tugas dengan hati-hati dan teliti.
    3. Melakukan tugasnya secara sendiri, tidak didelegasikan.
    4. Melakukan tugasnya dengan itikad baik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Bertanggung jawab dalam menerima uang untuk kepentingan prinsipal.[23]

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa agen merupakan perwakilan dari penanggung, yang berhubungan langsung dengan konsumen dalam pemasaran produk jasa perusahaan asuransi yang diwakilinya, hubungan keagenan tercipta melalui kesepakatan bersama yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang dikenal sebagai kontrak asuransi. Agen asuransi memperoleh balas jasa berupa komisi dari premi yang dibayarkan oleh tertanggung.

Salah satu fungsi agen asuransi adalah melakukan penjualan dengan bertemu muka (*face to face*)", dimana ia langsung menemui konsumen untuk menawarkan produknya. Fungsi agen asuransi yang lain, adalah sebagai berikut:

c. Mengadakan Analisis Pasar

Dalam hal ini termasuk mengadakan peramalan mengenai penjualan yang akan datang, mengawasi para pesaing, dan memperhatikan lingkungan terutama lingkungan ekonomi dan sosial.

d. Menentukan Calon Konsumen

[23] Gefi Dyah K, Analisa Peningkatan Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Agen Asuransi Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Makassar...,26.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Termasuk mencari pembeli potensial, menciptakan pesanan baru dari pelanggan yang ada dan mengetahui keinginan pasar.

e. Mengadakan Komunikasi

Komunikasi merupakan fungsi yangmenjiwai fungsi-fungsi lain, dalam hal ini adalah perannya dalam menyampaikan informasi kepada konsumen.

f. Memberikan Pelayanan

Dapat diwujudkan dalam bentuk konsultasi mengenai keinginan dan masalah-masalah yang dihadapi pelanggan.

g. Mempertahankan Pelanggan

Merupakan salah satu fungsi yang ditujukan untuk menciptakan *goodwill* dan untuk mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan.

h. Mengatur Waktu

Agen asuransi perlu mengetahui mengenai cara memanfaatkan waktu secara efisien.

i. Mengalokasikan Sumber-sumber

Hal ini sering diperlukan untuk membuka transaksi baru, menutup transaksi yang tidak menguntungkan dan mengalokasikan usaha-usaha ke berbagai transaksi.[24]

[24] Gefi Dyah K, Analisa Peningkatan Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Agen Asuransi Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Makassar...,24.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
Arta Adi Kusuma (2013) yang berjudul "Pengaruh Motivasi dan Lingkungan kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Muria Semarang" Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.	Objek, variabel dan metode penelitian berbeda, yaitu menggunakan variabel bebas motivasi dan lingkungan kerja, variabel terikat kinerja karyawan dan menggunakan analisis regresi berganda.	Sama-sama menggunakan variabel motivasi
Eka Suryaningsih Wardani (2009) dengan judul "Pengaruh Kompensasi, Keahlian dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Pembangkitan Jawa Bali Unit Pembangkitan Muara Tawar" Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen Universitas Gunadarma.	Objek, variabel, dan metode penelitian berbeda, menggunakan variabel kompensasi, keahlian, motivasi kerja dan menggunakan analisis regresi berganda	Sama-sama menggunanakan variabel *exogenous* motivasi dan variabel *endogenous* prestasi kerja

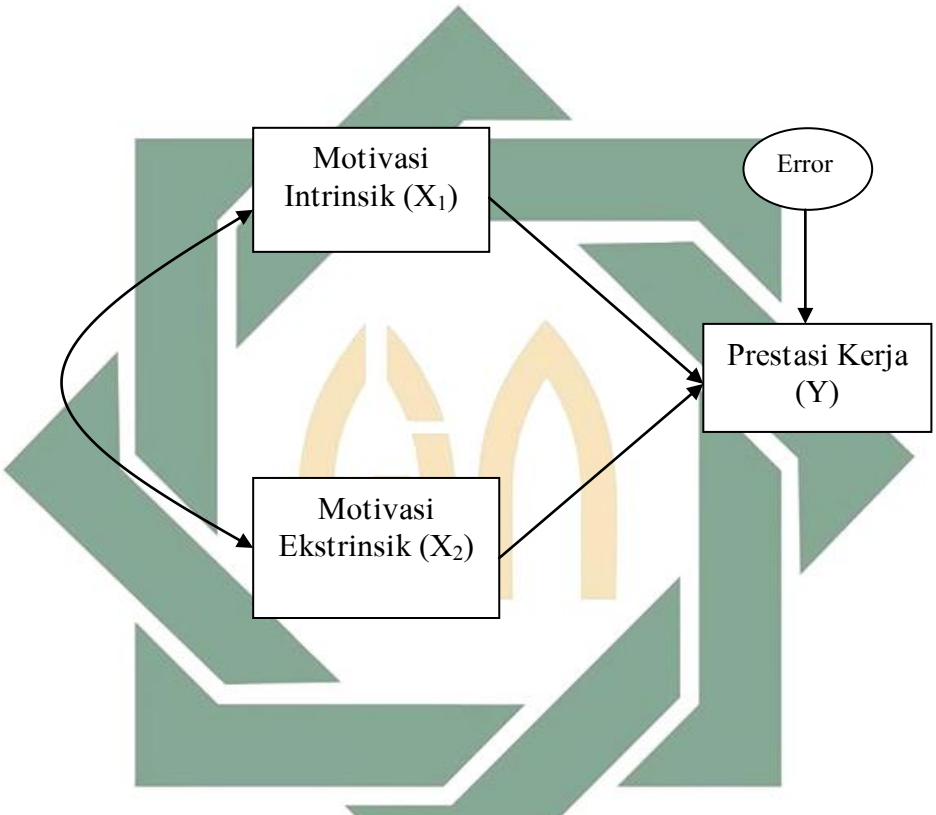
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ahmad Nur Rofi, SE, M.Si (2012) dengan judul "Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Departemen Produksi PT. Leo Agung Raya Semarang. Staf Pengajar Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Totalwin Semarang	Objek, variabel dan meode penelitian berbeda yaitu menggunakan variabel bebas disiplin kerja dan pengalaman kerja, menggunakan analisis regresi berganda.	Sama-sama menggunakan variabel *endogenous* prestasi kerja

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Kerangka Konseptual

Berdasarkan tinjauan teoritis yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat digambarkan kerangka berpikir berikut ini :



Gambar 2.1
Kerangka konseptual

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Hipotesis

Hipotesis adalah merupakan jawaban sementara atas permasalahan yang diteliti. Suatu hipotesis akan diterima apabila data yang dikumpulkan mendukung pernyataan. Hipotesis merupakan anggapan dasar yang kemudian membuat suatu teori yang masih harus diuji kebenarannya. Jadi hipotesis merupakan jawaban sementara pernyataan-pernyataan yang dikemukakan dalam perumusan masalah. Berdasarkan masalah tujuan penelitia, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

Hubungan antara Motivasi Intrinsik (X1), Motivasi Ekstrinsik (X2) dengan Prestasi Kerja (Y).

1. H0 : Tidak ada pengaruh motivasi intrinsik (X1) terhadap prestasi kerja (Y).

   H1 : Ada pengaruh motivasi intrinsik (X1) terhadap prestasi kerja (Y).
2. H0 : Tidak ada pengaruh motivasi ekstrinsik (X2) terhadap prestasi kerja (Y).

   H1 : Ada pengaruh motivais ekstrinsik (X2) terhadap prestasi kerja (Y).
3. H0 : Tidak ada pengaruh secara simultan motivasi intrinsik (X1), motivasi ekstrinsik (X2) terhadap prestasi kerja (Y).

   H1 : Ada pengaruh secara simultan motivasi intrinsik (X1), motivasi ekstrinsik (X2) terhadap prestasi kerja (Y).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id