

.....
**PENGARUH MOTIVASI KERJA DALAM MEMBANGUN KINERJA AGEN
 ASURANSI DI KANTOR PEMASARAN MANDIRI (KPM) PRESTASI AGENCY
 PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE MEDAN**

Oleh

Habilla Anshari¹, Fauzi Arif Lubis²

^{1,2}Asuransi Syariah, Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri
 Sumatera Utara, Medan Indonesia

Email: habillaanshari01@gmail.com, Fauziariflubs@uinsu.ac.id

Abstrak

Di dunia sekarang ini, seseorang yang ada dalam perusahaan mempunyai suatu kedudukan yang sangat penting karena seseorang bisa mengetahui apa-apa aja yang bisa diambil dari lingkungan perusahaan. Dalam perusahaan, seseorang itu sebagai suatu tokoh yang dapat menjalankan suatu tujuan dari perusahaan tersebut. Motivasi yaitu keadaan yang sangat berdampak dalam membangun, menunjukkan dan menjaga karakter yang berurusan dengan lingkungan kerja didalam perusahaan. Pentingnya motivasi bagi perusahaan itu yaitu untuk mendorong semangat kerja bagi para agen-agen asuransi yaitu salah satunya untuk mencari nasabah-nasabah baru atau agen-agen baru. Dengan adanya motivasi yang sangat tinggi maka kinerja yang di hasilkan agen-agen tersebut semakin baik dan konsisten. Kinerja agen asuransi memiliki kedudukan yang sangat penting dalam melaksanakan atau memasarkan produk-produk asuransi di Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) Prestasi Agency PT Prudential Life Assurance Medan, karena agen asuransi ini yaitu sebagai salah satu pedoman dalam memperlancar suatu produk-produk yang ada di Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) Prestasi Agency PT Prudential Life Assurance Medan. Tujuan untuk dicapai dalam pembahasan ini yaitu untuk memeriksa dan mengkaji bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja dalam membangun kinerja agen asuransi dan apakah motivasi kerja ini sangat berpengaruh positif dalam membangun kinerja agen asuransi Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) Prestasi Agency PT Prudential Life Assurance Medan. Studi kasus ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan pengumpulan data yaitu dengan cara wawancara (*interview*), dokumentasi dan deskriptif.

Kata Kunci: Motivasi Kerja, Kinerja Agen Asuransi, PT. Prudential Life Assurance Medan.

PENDAHULUAN

Pada saat sekarang ini setiap perusahaan harus punya tujuan untuk tetap bisa hidup dan berkembang, tujuan itu hanya dapat dicapai menggunakan cara perjuangan yaitu mempertahankan kualitas dari perusahaan. Didalam perusahaan, seseorang itu sebagai suatu tokoh yang dapat menjalankan suatu tujuan dari perusahaan tersebut. Salah satu lembaga keuangan yang bergerak dibidang asuransi yaitu PT. Prudential Life Assurance yaitu perusahaan jasa yang berpengalaman selama kurang lebih 165 tahun di bidang

Industri asuransi jiwa, Prudential Indonesia berkomitmen untuk mengembangkan bisnis yang akan dijalani. Produk asuransi ini ada sejak tahun 1999, dengan itu Prudential Indonesia juga menyediakan macam-macam produk asuransi atau perlindungan yang di buat untuk memenuhi, melengkapi dan memberikan fleksibilitas yang bisa memenuhi kebutuhan nasabah.

Bisnis Prudential adalah suatu bisnis yang unik dan sangat menjanjikan dan juga suatu bisnis yang tidak takut dengan suatu permintaan, dan kita merasa beruntung karena

pada bisnis lain perusahaan-perusahaan lainnya mengkhawatirkan tentang bisnis yang mengalami penurunan pada permintaan. Maka dalam bisnis prudential ini kita tidak perlu mengkhawatirkan tentang permintaan dan persediaan. Di Indonesia kita tidak perlu khawatir tentang kekurangan agen untuk di rekrut, sehingga ketika agen melakukan pendekatan kepada mereka di saat yang terbaik, tentu saja mereka akan membeli. Dalam membangun bisnis ini sangat di perlukan seorang agency yang berkualitas dan dapat membangun kinerja dari agen asuransi tersebut.

Dalam membangun perkembangan agency asuransi dapat dilihat dari beberapa besar perkembangan penerapan perusahaan, apabila tidak ada peningkatan dari jumlah pemasar yang kita rekrut maka agency kita akan benar-benar terus menyusut. Maka yang paling penting dalam membangun kinerja agency yaitu kemampuan perusahaan atau produk untuk mempertahankan para agennya dalam beberapa periode tertentu. Apabila Agency kita mempunyai peningkatan jumlah seorang marketer, jika peningkatan bukan agen yang tepat, dalam jangka panjang dapat menciptakan lebih banyak bahaya daripada kebaikan. Kalau mempertahankan agen, kita harus melihat dua hal ini sebagai satu kesatuan. Ketika retensi jatuh artinya kita tidak bisa mempertahankan orang tersebut atau para agen tersebut otomatis tingkat produktivitasnya akan turun dan apabila kita dapat mempertahankannya maka bisa meningkatkan produktivitasnya. Kita sering sibuk melakukan dan mempertahankan agen-agen untuk meningkatkan retensinya. Tetapi melupakan produktivitas atau sebaliknya berusaha fokus pada produktivitas tapi melupakan retensinya. Berdasarkan penjelasan di atas peneliti tertarik untuk melakukan studi kasus tentang pengaruh motivasi dalam membangun kinerja agen asuransi di Kantor (KPM) Prestasi Agency PT Prudential Life Assurance Kota Medan.

LANDASAN TEORI

Motivasi Kerja

Dalam bukunya, **Martoyo** (2000) mengatakan bahwa motivasi kerja yaitu dorongan semangat kerja dan menjadi pendorog semangat kerja. Motivasi kerja dapat memberikan kekuatan atau potensi yang ada dalam perusahaan dan dapat meningkatkan tujuan dari organisasi atau perusahaan. Motivasi kerja berpengaruh dalam memelihara dan mengarahkan suatu perilaku yang ada didalam perusahaan tersebut, motivasi kerja berfokus pada tujuan pencapaian dari perusahaan dan sebagai pemuas kebutuhan. Motivasi kerja yaitu proses yang menimbulkan suatu keseriusan dan perjuangan individu yang tidak akan ada lelahnya sampai mencapai tujuan. Keseriusan yang besar tidak menuju pada kinerja yang baik, kecuali usaha yang dikerjakan itu menguntungkan bagi perusahaan (Stephen P. Robbins).

Pada dasarnya manusia ini mempunyai motivasi yang berbeda-beda setiap orangnya semuanya tergantung seberapa banyaknya pemikirannya seperti ambisi seseorang, usia, pendidikan dan keribadiannya. Sehingga ada faktor pendorong yang sangat penting bagi seseorang yaitu karena ada suatu kebutuhan yang wajib dipenuhi berupa suatu kebutuhan yang di pahami oleh manusia dan kebutuhan yang tidak disadari manusia.

Faktor-Faktor Motivasi kerja

1. Gaji Yang Sesuai

Dengan adanya gaji yang sesuai maka dapat mempengaruhi motivasi kerja pada karyawan ataupun agen asuransi itu sendiri.

2. Budaya Perusahaan

Salah satu bentuk kebiasaan yang dilaksanakan berturut-turut, sebagai akibatnya membuat pola hubungan dan kondisi sosial yang ada didalamnya. Umumnya budaya perusahaan itu diciptakan serta di pertahankan dengan keuntungan pimpinan.

3. Tujuan Bekerja

Tujuan kerja juga termasuk salah satu hal yang dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan. Seseorang mempunyai tujuan yang pastinya berbeda-beda, ada yang memilih di keuangan dan harta, semuanya tergantung keinginan seseorang itu.

4. Pelatihan

Pelatihan berpengaruh dalam motivasi kerja para agency, dengan adanya ilmu dan pengetahuan baru tentunya dapat menambah semangat para agency. Pelatihan ini dapat dilakukan di dalam kelas serta mendapatkan suasana baru yang pastinya dapat menambah motivasi para agency dalam bekerja.

5. Pendidikan

Dalam perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan maka diperlukannya suatu pendidikan untuk menghasilkan SDM (sumber daya manusia) yang bermutu sehingga sumber daya itu dapat melaksanakan pekerjaannya sesuai yang diinginkan oleh perusahaan. Semakin tinggi tingkat pendidikannya maka semakin meningkat nilai dan kualitas kinerjanya.

6. Perencanaan Karier

Perencanaan karier yaitu proses pertimbangan dalam memalui seorang menjadi sadar dengan pengetahuan motivasi, minat keterampilan dan karakteristik lainnya yang harus mendapatkan informasi mengenai pilihan tujuan dan peluang dalam hubungan karir dan menetapkan suatu rencana agar dapat mencapai suatu tujuan yang diinginkan perusahaan. Perencanaan karier juga sebagai pengumpulan informasi tentang hal yang terkait dengan karir atau pekerjaan yang perlu dipersiapkan untuk mendapatkan pekerjaan di dalam perusahaan.

Kinerja Agen

Kinerja adalah hasil dari prestasi yang terjadi pada karyawan atau agen dengan cara banyaknya kualitas. Hasil dari kinerja juga menjadi akibat suatu hal yang tidak dapat dihitung dengan pasti dan menjadi salah satu

akibat yang dapat dihitung dengan pasti yang diperoleh oleh setiap karyawan atau agen yang telah melakukan atau melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar sesuai tanggung jawab yang diberi (Anwar Prabu Mangkunegara). Dalam bukunya, Mustopadijaja dalam bukunya di simpulkan oleh Deny Nofriansyah mengartikan bahwa kinerja itu keahlian dalam menjalankan usaha di dalam perusahaan untuk mencapai tujuan kerja yang baik. Kinerja juga merupakan hasil dari kerja keras kita yang mendapatkan suatu hubungan dengan tujuan untuk meningkatkan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan distribusi yang aman kepada para agen.

Kinerja agen juga merupakan patokan dalam prestasi yang didapatkan dari aktivitas dalam proses pemasaran dengan sangat besar dari suatu perusahaan yang ada. Kinerja agen punya peran sangat penting untuk suatu perusahaan bukan hanya sebagai penjual produk tetapi memberikan bimbingan dan mengembangkan kesadaran pada masyarakat untuk pentingnya asuransi.

Hal – Hal Penting Dalam Membangun Kinerja Agen Asuransi

Adapun beberapa hal-hal penting dalam membangun kinerja agen asuransi di Kantor (KPM) Prestasi Agency PT. Prudential Life Assurance Medan.

1. Proses Seleksi Lengkap

- Perusahaan Harus Mengetahui Agency Seperti Apa Yang Akan Di Bangun
Jadi, kalau misalnya suatu perusahaan akan membangun agency yang baik, perusahaan tidak perlu lagi melakukan seleksi, perusahaan tersebut langsung saja mengajak semua agen untuk masuk/bergabung. Tapi kalau perusahaan tersebut ingin membawa satu agency yang profesional yang menerapkan 3P perusahaan tersebut harus mengikuti seleksi. Hal yang pertama tentang seleksi adalah perusahaan harus menentukan dahulu agency seperti apa yang akan di bangun oleh perusahaan.

Kalau perusahaan tersebut tidak mengetahui agency seperti apa yang akan di bangun sulit untuk perusahaan tersebut melakukan seleksi.

- Kriteria yang Ditolak
Perusahaan akan memiliki 1 (satu) paling sedikit atau kriteria-kriteria yang paling dasar yang ada di dalam perusahaan dalam menentukan setiap agen. Jadi, agen atau calon agen yang tidak memiliki kriteria-kriteria tersebut sudah pasti di tolak oleh perusahaan karena perusahaan mengetahui agen tersebut tidak mempunyai kriteria-kriteria yang dimiliki oleh perusahaan.
- Pilih Profil
Kalau para agency memenuhi kriteria penolakan tadi artinya perusahaan bisa merekrut agen tersebut. Dan perusahaan melakukan observasi atau pemantauan untuk melihat bagaimana perusahaan bisa membantu agen tersebut.

2. Agency Seperti Apa yang Dibutuhkan Oleh Perusahaan

Perusahaan ingin membangun agency yang profesional atau perusahaan hanya menginginkan agency yang berjiwa muda dan dari kalangan generasi muda. Perusahaan harus menentukan berapa banyak jumlah agen, kualitas agent dan karakteristik seperti apa yang di butuhkan oleh perusahaan.

3. Persiapan

Perusahaan harus menentukan kualitas yang di butuhkan untuk sukses, situasi yang dihadapi agen setelah bergabung, pedoman atau aturan perusahaan yang dipegang untuk memastikan kesuksesan dalam tim.

Jadi, kalau perusahaan melakukan hal-hal diatas dalam menentukan setiap agency atau membangun kinerja agency maka tingkat potensi dari perusahaan akan semakin baik.

METODE PENELITIAN

Studi kasus ini menggunakan metode kualitatif. Studi kasus ini dilakukan di Kantor

(KPM) Prestasi Agency PT Prudential Life Assurance Medan Jl. Padang Golf Komp.CBD Polonia Blok E No. 94-98 Medan Polonia, Kota Medan, Sumatera Utara. Melakukan pengumpulan data yaitu dengan cara wawancara (*interview*), dokumentasi dan deskriptif. Dalam studi kasus ini untuk mengetahui hasilnya yaitu peneliti menggunakan reduksi data sebagai teknik analisis data. Karena banyak sekali data yang di dapatkan dilapangan, maka dicatat dengan benar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai motivasi kerja dan kinerja agency asuransi tidak gampang bagi kita untuk mengetahui apa sebenarnya yang dapat mempengaruhi seorang agen asuransi agar dapat termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi, salah satunya yaitu memperkenalkan produk-produk mereka. Maka banyak faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi seorang untuk menjadi agen, ada juga faktor yang masih kurang maksimal untuk menjadi agen yaitu salah satunya pelatihan, pendidikan dan tidak mempunyai perencanaan karir yang pasti. Promosi yang tidak pernah diperoleh dapat membuat agency asuransi itu tidak termotivasi lagi untuk bekerja dengan lebih baik lagi dari sebelumnya.

Dalam studi kasus ini motivasi kerja berpengaruh positif dalam membangun kinerja agen asuransi di Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) Prestasi Agency PT Prudential Life Assurance Medan. Berdasarkan teori di atas motivasi kerja sudah baik dan konsisten. Kinerja agen asuransi di dalam perusahaan Kantor Pemasaran Assurance (KPM) Prestasi PT Prudential Life Assurance Medan sangat berpengaruh besar bagi perusahaan, karena semakin besar motivasi maka semakin meningkat kualitas kinerja bagi seorang agen asuransi di Kantor (KPM) Prestasi Agency PT Prudential Life Assurance Medan. Motivasi sangat penting bagi seorang agen dalam

meluaskan wawasan dalam membangun kinerja agen-agen bawahannya, karena kinerja itu sendiri tergantung dari lingkungan, kemampuan dan kemauan seseorang. Dengan adanya kinerja yang meningkat maka dapat mewujudkan kinerja agen asuransi yang tinggi sedangkan jika motivasi kerja rendah maka akan mengakibatkan suatu kinerja agen asuransi menjadi buruk. Motivasi seorang agen adalah hal yang penting untuk dimiliki dalam diri seorang agen agar para agen dapat mencapai tujuan dari perusahaan tersebut dan dapat memasarkan produk-produk asuransi di Kantor KPM Prestasi Agency PT Prudential Life Assurance Medan dengan baik. Untuk itu perusahaan PT Prudential Assurance Medan harus memotivasi para agennya dengan cara mengadakan M3 disetiap minggunya dan agar meningkatkan kinerja serta hasil yang nyata yang diperoleh oleh para agen tersebut.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam studi kasus diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Dalam Kantor (KPM) Prestasi Agency PT Prudential Life Assurance Medan mempunyai beberapa faktor yang dapat memotivasi para agen yaitu gaji yang sesuai, budaya perusahaan dan tujuan bekerja. Tetapi didalam perusahaan ini ada juga faktor-faktor yang masih kurang maksimal untuk menjadi agen yaitu salah satunya pelatihan, pendidikan, dan tidak mempunyai perencanaan karier yang jelas.
- Motivasi kerja berpengaruh positif dalam membangun kinerja agen asuransi di Kantor KPM Prestasi Agency PT Prudential Life Assurance Medan karena semakin besar motivasi maka kualitas kinerja agen asuransi juga semakin meningkat. Dalam meningkatkan motivasi agen asuransi di Kantor KPM Prestasi Agency PT Prudential Life Assurance melakukan M3 disetiap

minggunya agar mendapatkan tujuan yang di inginkan di perusahaan tersebut.

Saran

Dalam studi kasus ini, penulis ingin memberikan beberapa saran yang nanti kedepannya dapat dijadikan bahan pembelajaran, yaitu:

- Dilihat dari beberapa faktor-faktor motivasi kerja yang ada di Kantor KPM Prestasi Agency PT Prudential Life Assurance Kota Medan hendaknya perusahaan tersebut harus meningkatkan lagi pengetahuan, pelatihan dan perencanaan karir kerja bagi para agen-agen asuransi agar motivasi berguna untuk menginspirasi perkembangan perusahaan tersebut.
- Dalam membangun kinerja agen asuransi itu dimulai dengan memotivasi diri untuk mencapai target yang diinginkan oleh perusahaan, agar hasil kerja para agen asuransi itu dapat memenuhi kualitas standar yang ditetapkan di perusahaan. Kantor KPM Prestasi Agency PT Prudential Life Assurance Kota Medan harus dapat memberikan perhatian lebih dalam segala kegiatan yang berpengaruh dalam motivasi kerja para agen asuransi, agar kestabilan kerja para agen akan terus berlanjut sampai mendapatkan tujuan yang diinginkan oleh perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bagaswara, Besar Wahyu. "Pengaruh Kompensasi, Motivasi Kerja, Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Syariah Yogyakarta)". Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.2017.
- [2] Duha, Timotius. Perilaku Organisasi. Yogyakarta: Deepublish. 2018.
- [3] J. Winardi. Motivasi dan Pemotivasian Dalam Manajemen. Jakarta: Pt RajaGrafindo Persada. 2002.

-
- [4] Marbun, Indri Dayana dan Juliaster. Motivasi Kehidupan. Bogor: Guepedia Publisher. 2018.
- [5] M. Arifin. Kepemimpinan dan Motivasi Kerja. Yogyakarta: Teras. 2010.
- [6] Nawawi, Hadari. Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. 2006.
- [7] Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kualitatif dan R&D Bandung: CV Alfabeta.
- [8] Sukma Putri Jaya Puspita. Heru Susilo. Mohammad Iqbal. 2014 Pengaruh Motivasi Kerja, Kemampuan Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) Kantor Cabang Malang). Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 15