

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor produksi yang harus diperhatikan dalam suatu perusahaan karena mereka adalah kunci kesuksesan perusahaan pada masa sekarang dan masa depan. Oleh karena itu agar perusahaan mampu bertahan dan bersaing dalam era globalisasi ini perusahaan membutuhkan sumberdaya manusia yang berkualitas sebagai tenaga kerja yang terampil, professional, produktif serta memiliki etos kerja dan prestasi kerja yang tinggi.

Prestasi kerja merupakan hasil kerja dari seorang karyawan baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu perusahaan. Karena itu, setiap karyawan yang mampu memberikan banyak laba bagi perusahaan dianggap sebagai karyawan yang paling berprestasi dan patut di pertahankan oleh perusahaan.

Menurut Hasibuan (2003 : 93) “ Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan kepadanya atas dasar kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Prestasi kerja merupakan gabungan dari 3 faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penyelesaian delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor diatas, semakin besarlah prestasi kerja karyawan yang bersangkutan”

Akan tetapi untuk mencapai prestasi tersebut tidaklah mudah, hal itu dikarenakan karyawan harus dihadapkan dengan berbagai masalah, hambatan dan kesulitan-kesulitan yang harus diselesaikan oleh karyawan itu sendiri untuk memperoleh kesuksesan yang di impikan.

Kecerdasan karyawan dalam menyelesaikan masalah, hambatan dan kesulitan-kesulitan sering disebut juga dengan AQ (*adversity quotient*), AQ inilah

yang nantinya mampu mengantarkan karyawan untuk dapat lebih berprestasi.

Stoltz (2000: 9) mengemukakan bahwa "*adversity quotient* sebagai kecerdasan seseorang dalam menghadapi rintangan atau kesulitan secara teratur. *Adversity quotient* membantu individu memperkuat kemampuan dan ketekunan dalam menghadapi tantangan hidup sehari-hari seraya tetap berpegang teguh pada prinsip dan impian tanpa memperdulikan apa yang sedang terjadi". Namun tidak jarang juga karyawan yang memiliki AQ rendah merasa tidak mampu menghadapi masalah dan kesulitan tersebut akan merasa depresi yang kemudian akan memutuskan *resign* dari perusahaan sehingga akan mempengaruhi tingkat *turnover* dalam perusahaan.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Stoltz (2000:9) "Bahwa rasa ketidakberdayaan yang dipelajari (AQ rendah) telah mengurangi kinerja, produktivitas, motivasi, energi, kemauan untuk belajar, perbaikan diri, keberanian mengambil risiko, kreativitas, kesehatan, vitalitas, keuletan, dan ketekunan". Untuk itu diperlukan motivasi yang kuat dari perusahaan kepada karyawan untuk menghindari hal tersebut".

Salah satu faktor yang dapat memotivasi prestasi kerja karyawan adalah penerapan *reward/* penghargaan. *Reward*(penghargaan) dapat memicu peningkatan produktivitas karena pada dasarnya *reward* merupakan salah satu bentuk pengakuan yang diberikan kepada karyawan yang menunjukkan produktivitas ataupun prestasi kerja yang luar biasa.

Menurut Mahsun (2006:112) *Reward* ini tidak mesti diwujudkan dalam

bentuk financial, misalnya insentif, bonus, ataupun tunjangan. *Reward* bisa juga dalam bentuk pujian atau sanjungan sebagai ungkapan pengakuan atas prestasi yang dicapai.

Begitu juga menurut Danim (2004:43) bahwa *reward* tidak hanya diukur dengan materi, akan tetapi juga dipengaruhi oleh interaksi antar manusia serta lingkungan organisasi.

Keterkaitan antara *adversity quotient* yang dimiliki setiap karyawan dan *reward* yang memuaskan semestinya dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan khususnya bagi para agen-agen asuransi yang dikenal memiliki daya juang yang tinggi dalam menawarkan produk dan membujuk calon pembeli polis. Di Indonesia sendiri terdapat 139 perusahaan Asuransi. Salah satunya adalah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 (AJB) yang merupakan perusahaan asuransi yang cukup lama eksis dalam bisnis asuransi dengan jaringan kantor sebanyak 576 di seluruh pelosok negeri serta melindungi lebih dari 9,7 juta jiwa rakyat Indonesia(dalam <http://www.bumiputera.com>).

Berdasarkan data prestasi kerjaagen Bumiputera cabang Medan yang bekerja di kantor operasional kesawan Medan:

Tabel 1.1
Data prestasi kerja agen Bumiputera cabang Medan yang bekerja di kantor operasional kesawan Medan:

Prestasi Kerja	Tahun 2012		Tahun 2013	
	Orang	%	Orang	%
Baik	18	43,9 %	15	36,6 %
Rendah	23	56,1 %	26	63,4 %
Total	41	100 %	41	100%

Sumber : Laporan Aktivitas Produksi 2012 - 2013

Dari tabel 1.1. dapat dilihat bahwa terjadi penurunan prestasi kerja dari tahun 2012 ke 2013. Di tahun 2012 dari 41 agen hanya 18 agen yang mampu mencapai target perusahaan. Data tersebut mengandungi bahwa hanya 43,9% agen yang memiliki prestasi kerja yang baik dan sisanya 56,09% agen memiliki prestasi kerja sedang dan rendah. Sedangkan di tahun 2013 hanya 15 agen yang mampu mencapai target perusahaan atau sekitar 36,6 % agen yang memiliki prestasi kerja yang baik dan sisanya 63,4 % agen memiliki prestasi kerja sedang dan rendah.

Rata-rata agen merasa kesulitan dan tidak mampu dalam menawarkan produk dan membujuk calon pembeli polis untuk membeliproduknya sehingga dapat mempengaruhi hasil yang dicapai. Berdasarkan Perjanjian Keagenan Pasal 11 ayat 3 agen yang tidak mendapat nasabah baru selama 3 bulan berturut – turut maka sebagai konsekuensinya karyawan harus dikeluarkan dari perusahaan.

Untuk itu seorang agen harus memiliki suatu keterampilan dan kecerdasan berkomunikasi agar dapat menarik minat calon nasabah terhadap produk yang ditawarkan. AQ yang tinggi diperlukan bagi setiap agen agar dapat mempersiapkan diri ketika menghadapi kesulitan tersebut.

Sebagaimana yang diungkapkan Widayat (dalam Utami & Aryo Dewanto, 2013:2) “Karyawan yang mempunyai AQ tinggi dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara langsung demikian juga motivasi kerja akan mempengaruhi kinerja karyawan”. Jadi, semakin besar AQ yang dimiliki oleh agen maka semakin besar pula kesiapan seorang agen tersebut dalam menghadapi kesulitan.

Dalam hal pemberian *reward* perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra 1912 (AJB) banyak memberikan banyak dukungan kepada para agen sebagai perangsang yang kuat serta dapat memotivasi mereka untuk memberikan hasil terbaik dalam pekerjaannya, atau dengan kata lain agar mereka mampu menunjukkan prestasi kerja yang tinggi. Bagi agen yang dapat mencapai target diatas 85% untuk produksi dan penagihan dalam sebulan maka agen tersebut akan mendapatkan *reward* berupa pemberian uang tunai. Bentuk dukungan lain yang sering diberikan kepada agen-agen yang berprestasi adalah berupa penghargaan dari AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia), bonus uang, karir yang menjanjikan, serta bepergian ke luar negeri (*Road to Paris*).

Adversity Quotient dan *reward* merupakan faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan prestasi kerja agen. Tetapi dengan melihat masih rendahnya prestasi kerja para agen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 (AJB) cabang Medan kesawan dalam mencapai target yang telah ditentukan maka penulis tertarik untuk mengetahui dan melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Pengaruh *Adversity Quotient* dan *Reward* Terhadap Prestasi Kerja Agen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra 1912 kantor cabang kesawan Medan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *adversity quotient* berpengaruh terhadap prestasi kerja agen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra 1912 kantor cabang kesawan Medan?
2. Bagaimana pemberian *reward* berpengaruh terhadap prestasi kerja agen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra 1912 kantor cabang kesawan Medan?
3. Bagaimana *adversity quotient* dan *reward* berpengaruh terhadap prestasi kerja agen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra 1912 kantor cabang kesawan Medan?

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka permasalahan penelitian dibatasi pada masalah *adversity quotient* dan *reward* yang mempengaruhi prestasi kerja agen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra 1912 kantor cabang kesawan Medan.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan pembatasan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah : Apakah Terdapat pengaruh *adversity quotient* dan *reward* terhadap prestasi kerja agen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra 1912 kantor cabang kesawan Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh *adversity quotient* terhadap prestasi kerja agen Asuransi Jiwa Bumiputra 1912 kantor cabang kesawan Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *reward* terhadap prestasi kerja agen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra 1912 kantor cabang kesawan Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *adversity quotient* dan *reward* terhadap prestasi kerja agen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra 1912 kantor cabang kesawan Medan

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

- a) Bagi Peneliti
Menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman peneliti di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai *adversity quotient*, *reward* dan prestasi kerja karyawan secara teoritis maupun aplikasinya dilapangan.
- b) Bagi Perusahaan
Sebagai masukan yang bermanfaat dan tambahan informasi bagi perusahaan dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan.
- c) Bagi Universitas Negeri Medan
Sebagai tambahan literature kepustakaan dibidang Sumber Daya Manusia khususnya mengenai *adversity quotient*, *reward* dan prestasi kerja karyawan.
- d) Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi yang dapat menjadi pertimbangan bagi peneliti lain yang ingin meneliti objek yang sejenis dan untuk mengembangkan penelitian di masa yang akan datang.



THE
Character Building
UNIVERSITY