



**ANALISIS EFEKTIVITAS REWARD DAN PUNISHMENT DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN (Agent) DITINJAU
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

(Studi Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung)

Skripsi

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan syarat-syarat Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Dalam Ilmu Ekonomi Islam

Oleh

Ari Setianingsih

NPM : 1251010237

Program Study Ekonomi Islam

Pembimbing I : Dr. Ruslan Abdul Ghofur, S.Ag., M.S.I

Pembimbing II : Badruzzaman, S.Ag., M.H.I

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI IAIN
RADEN INTAN LAMPUNG
1437H/ 2016 M**

ANALISIS EFEKTIVITAS REWARD DAN PUNISHMENT DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN (Agent) DITINJAU PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM

(Studi Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung)

Oleh :
Ari Setianingsih

ABSTRAK

Manajemen kinerja di butuhkan oleh setiap individu dalam organisasi oleh sebab itu, kualitas kinerja ditentukan oleh tidak hanya pimpinan melainkan semua individu yang terlibat dalam organisasi. Semua organisasi yang modern dan maju sudah menerapkan system kompensasi yang dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja dan menumbuhkan kepuasan kinerja staff nya. Namun organisasi dapat menyesuaikan kuantitas kompensasi dengan kemampuannya serta dapat memilih system pemberian, kompensasi terhadap staff nya.

Manajemen kompensasi penting untuk meningkatkan motivasi karyawan mencapai prestasi yang terbaik. Prinsip penting dalam sistem manajemen kompensasi adalah prestasi yang tinggi harus diberi penghargaan (*reward*) yang layak dan apabila melanggar aturan dalam organisasi harus diberikan sanksi yang setimpal serta adil. Hukuman yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi kepada karyawannya disebut dengan *punishment*. *Punishment* adalah hukuman atau sanksi yang diberikan ketika terjadi pelanggaran. Kekeliruan dalam menerapkan sistem kompensasi, khususnya system penghargaan akan berakibat timbulnya demotivasi dan tidak adanya kepuasan kerja dikalangan karyawan (*agent*) dan apabila hal tersebut terjadi dapat menyebabkan rendahnya kinerja baik karyawan maupun organisasi.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah Bagaimana Efektivitas *Reward* dan *Punishment* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung? Dan bagaimana tinjauan ekonomi Islam mengenai Efektivitas *Reward* dan *punishment* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung?

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, dilakukan dalam kehidupan yang sebenarnya. Data diperoleh dari lokasi yaitu pada perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung di jalan Jendral Sudirman No 86, Tanjung Karang Pusat, Bandar Lampung. Selain penelitian lapangan, juga didukung dengan penelitian pustaka (*Library Research*) yang bertujuan mengumpulkan data atau informasi dengan bantuan material, misalnya: buku, catatan, Koran, dokumen, dan referensi lainnya yang berkaitan dengan data system pemberian *reward* dan *punishment* pada perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung. Kemudian disaring dan dituangkan dalam rangka pemikiran teoritis serta menggunakan metode deskriptif, analisis kualitatif dan pola berfikir deduktif.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah pemberian *reward* dan *punishment* belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan (*agent*). Hal ini di lihat dari salah satu *reward* yang diberikan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung yang berprestasi. Para *Agent* mendapatkan *reward* dilihat dari kinerja mereka dalam kejar target yang tentukan oleh pihak perusahaan. Perusahaan juga memberikan *Punishment* (hukuman) bagi karyawan (*agent*) yang melanggar peraturan, Dengan adanya efektivitas *Reward* dan *Punishment* tersebut bisa meningkatkan kinerja karyawan (*agent*) yang lain agar lebih semangat dalam bekerja.



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Let. Kol. Hi. Endro Suratmin Sukarame I Bandar Lampung ☎ (0021) 703531,780421

PERSETUJUAN

Tim pembimbing, setelah mengoreksi dan memberikan masukan-masukan secukupnya maka skripsi saudara:

Nama : **Ari Setianingsih**
NPM : **1251010237**
Program Study : **Ekonomi Islam**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**

Judul Skripsi : **ANALISIS EFEKTIVITAS REWARD DAN PUNISHMENT DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN (Agent) DITNJAU PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM. (Studi kualitatif pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung).**

MENYETUJUI

Untuk Dimunaqosahkan dan Dipertahankan Dalam Sidang Munaqosah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I

Bandar Lampung, Desember 2016
Pembimbing II

Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I
NIP. 19800801 200312 1 001

Badruzzaman, S.Ag., M.S.I
NIP. 196806241997031003

Mengetahui
Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Madnasir. S.E., M.Si.
NIP. 197504242002121001



MOTTO

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ

عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: Bekerjalah kamu, Maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang Telah kamu kerjakan. (QS. At-Taubah:105)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku ayah Puryanto dan ibu Siti Aisyah yang telah tulus dan ikhlas membesarkan, membiayai serta mendoakan selama aku menempuh pendidikan hingga dapat menyelesaikan pendidikan di IAIN Raden Intan Lampung. Senyum dan bangga kalian menjadi tujuan hidupku. Semoga Allah SWT memuliakan kalian berdua baik di dunia maupun di akhirat.
2. Kedua adek ku Muhammad Arifin dan Wahyu Purnawan yang turut membantu dalam mendoakan dan selalu memberikan dukungan, sehingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Calon imamku Ismail Suhada yang selalu menyemangati dan membantu dalam menyelesaikan skripsi.
4. Sahabat-sahabat terbaikku Dwi Suci Desmalia, Evi Lestari, Fitriyani, Rosila Dewi, Yulis, Nungki Eka wati, Ayu Nurmalintang, Evi Zalbia, yang telah 4 tahun menemani dalam suka maupun duka yang telah memberikan motivasi dan sebagai penyemangat dalam menyelesaikan skripsi.
5. Teman-teman Prodi Ekonomi Islam tahun 2012 yang selalu memberikan semangat serta dukungan.
6. Almamater IAIN Raden Intan Lampung beserta staf-stafnya yang telah melayani dengan baik.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Ari Setianingsih. Lahir di Desa Medasari, Kecamatan Rawa Jitu Utara, Kabupaten Mesuji pada Tanggal 16 Januari 1994. Penulis terlahir dari 3 bersaudara pasangan ayah bernama Puryanto dan ibu Siti Aisyah.

Jenjang pendidikan yang telah ditempuh adalah:

1. TK Raudhatul Athsal Panggung Jaya, Mesuji 1999-2000.
2. Sekolah Dasar Negeri 02 Panggung Jaya, Rawa Jitu Utara, Mesuji 2000-2006.
3. Sekolah Menengah Pertama Negeri 01 Panggung Jaya, Rawa Jitu Utara, Mesuji 2006-2009.
4. Sekolah Menengah Kejuruan Al-Iman Unit Dua, Tulang Bawang, 2009-2012.
5. Pada tahun 2012 penulis menjadi mahasiswa di Peguruan Tinggi IAIN Raden Intan Lampung Pada Fakultas Syariah Jurusan Ekonomi Islam.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT penulis haturkan, karena dengan karunia dan anugrah-Nya skripsi yang berjudul “ Analisis Efektivitas Reward dan Punishment Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Agent)” dapat diselesaikan. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita pada zaman yang penuh dengan cahaya Islam.

Penulis menyadari bahwa penulis tidak akan sanggup menyelesaikan skripsi ini tanpa ada dorongan, bantuan dan kerja sama dari pihak-pihak yang berperan dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Moh. Mukri, M.ag selaku rector IAIN Raden Intan Lampung.
2. Dr. Moh. Bahrudin, M.A., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Madnasir S.E., M.Si selaku Kajar Ekonomi Islam yang senantiasa memberikan nasehat.
4. Dr. Ruslan Abdul Ghofur, S.Ag., M.S.I selaku pembimbing I dan Badruzzaman, S.Ag., M.H.I selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, nasehat dan arahan kepada penulis.
5. Seluruh dosen fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN Raden Intan Lampung yan mendidik dan menajarkan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis.

6. Staf dan karyawan IAIN Raden Intan Lampung yang telah membantu dalam memberikan informasi kepada penulis.
7. Teman-teman angkatan 2012 EI F yang selalu memberikan semangat agar penulis dapat segera menyelesaikan karya tulis ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis cantumkan namanya namun penulis mengucapkan banyak terima kasih.
9. Almamaterku tercinta IAIN Raden Intan Lampung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya.

Akhirnya hanya kepa Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya, semoga Aallah SWT meridhoi dan dicatat sebagai ibadah disisi-Nya, amin.

Bandar Lampung, Desember 2016

Penulis

Ari Setianingsih

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	3
C. Latar Belakang	4
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
F. Metode Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Umum Reward Punishment	16
1. Pengertian <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i>	16
2. Bentuk <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i>	18
3. Ciri-ciri <i>reward</i> dan <i>punishment</i> yang efektif.....	20
4. Fungsi dan Tujuan Reward dan Punishment.....	20
5. Hubungan <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> dalam Meningkatkan	

Kinerja.....	22
B. Meningkatkan Kinerja Karyawan (agent) dalam Perusahaan.....	25
1. Pengertian Meningkatkan Kinerja Karyawan.....	25
2. Fungsi Penilaian Kinerja dan Karakter Kinerja.....	26
3. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	27
4. Sistem Kinerja Yang Efektif.....	28
C. Reward dan Punishment dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan	
Dalam Islam.....	29
1. Pengertian Reward dan Punishment Dalam Ekonomi Islam.....	29
2. Kinerja Dalam Ekonomi Islam.....	31
a. Syarat manajemen kinerja islam.....	32
b. Asuransi.....	40
BAB III OBJEK DAN LAPORAN HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum.....	43
1. Sejarah PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung.....	43
2. Visi Dan Misi PT. Prudential Life Assurance Cabang Bandar Lampung.....	44
3. Struktur Organisasi PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung.....	46
B. Reward dan Punishment PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung.....	48
C. Kinerja karyawan (agent) PT. Prudential life assurance Cabang Lampung.....	58

BAB IV ANALISIS DATA

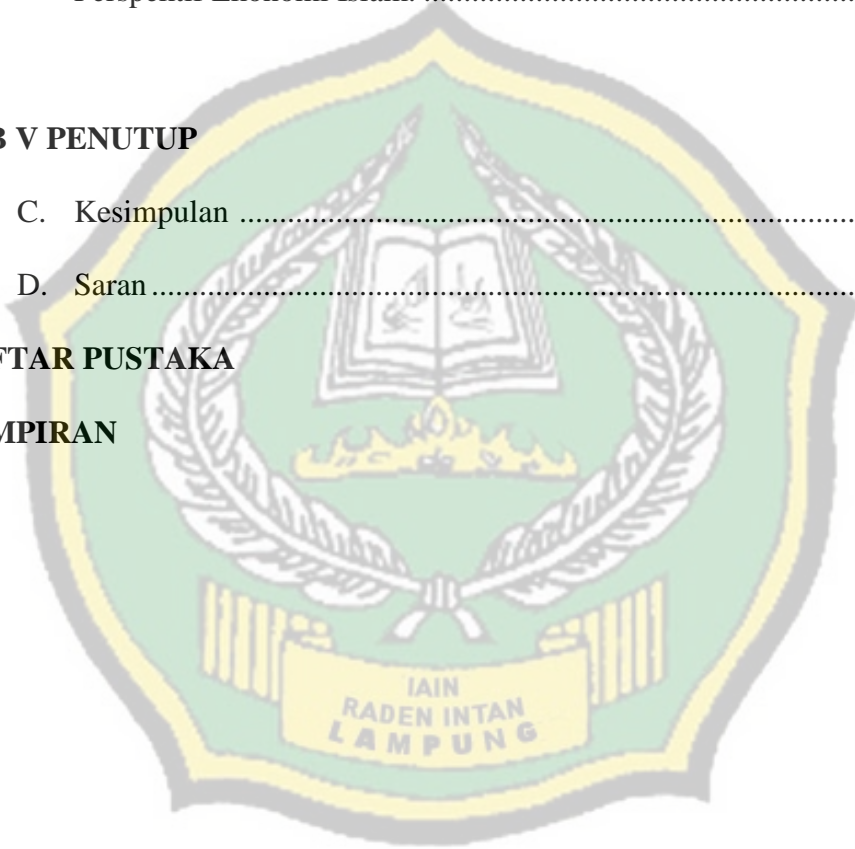
A. Efektivitas Reward dan Punishment dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Agent) Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung.....	68
B. Reward dan Punishment dalam Meningkatkan Kinerja karyawan (agent) di PT.Prudensial Life Assurance Cabang Lampung Dalam Perspektif Ekonomi Islam.	81

BAB V PENUTUP

C. Kesimpulan	98
D. Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

1. Bagan 2.1 Mekanisme Reward dan Punishment.....	22
2. Tabel 3.1 Jumlah Pendapatan dan Reward untuk Pebisnis Mulai dari Agent sampai Agency Manajer (AM).....	50
3. Tabel 3.2 Data jumlah 20 agent yang bekerja di PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung.....	63



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai kerangka awal guna mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan dalam memahami skripsi ini, maka perlu adanya uraian terhadap penegasan arti dan makna dari beberapa istilah yang terkait dengan judul skripsi ini. Dengan penegasan tersebut diharapkan tidak akan terjadi disinterpretasi terhadap penekanan judul dari beberapa istilah yang digunakan, disamping itu langkah ini merupakan proses penekanan terhadap pokok permasalahan yang akan dibahas. Adapun judul skripsi ini adalah **“ANALISIS EFEKTIVITAS *REWARD* DAN *PUNISHMENT* DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN (Agent) DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM”** (Studi Pada PT. Prudential Life Assurance One Favor Cabang Bandar Lampung).

1. Analisis

Analisis adalah proses untuk mengetahui dan memahami fenomena suatu obyek dengan memanfaatkan berbagai informasi yang tersedia.¹

2. Efektivitas

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam

¹ Ratminto dan Septi Antik Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Belajar, Yogyakarta, 2005, hlm.2

sejumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sebuah pekerjaan tepat pada waktunya²

3. *Reward*

Reward adalah hadiah atau ganjaran yang diberikan untuk memotivasi karyawan agar produktivitasnya tinggi.³

4. *Punishment*

Punishment adalah hukuman atau sangsi yang diberikan ketika terjadi pelanggaran.⁴

5. Meningkatkan

Meningkatkan adalah upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas.⁵

6. Kinerja Karyawan

Kinerja Karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya.⁶

² Abdurahmat, *Efektivitas Organisasi Edisi Pertama Edisi Pertama*, Jakarta, 2008, hlm. 7

³ Ahmad Tohardi, *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet 1, CV. Mandar Maju, Bandung, 2002, hlm.317

⁴ P. Siagian Sondang, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Prineka Cipta, Jakarta, 2002, hlm. 196

⁵ L.Mathis Roberth,H.Jackson Jhon, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Salemba Emban Patria, Jakarta, 2002.hlm, 86

⁶ Mangkunegara, AA Anwar Prabu, *Manajemen sumber daya manusia*, PT. Remaja Rosda Karya, Bndung, 2000. hlm. 67

7. Perspektif

Perspektif adalah cara melukiskan suatu benda dan lain-lain yang mendatar sebagaimana yang terlihat oleh mata dengan tiga dimensi atau sudut pandang.⁷

8. Ekonomi Islam

Ekonomi Islam adalah ilmu pengetahuan sosial yang mempelajari masalah-masalah ekonomi rakyat yang penerapannya dengan nilai-nilai islam.⁸

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan penulis memilih judul ini adalah sebagai berikut :

1. Alasan Objektif

- a. PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung salah satu Perusahaan yang bergerak dibidang Asuransi Jiwa dan Asuransi Investasi, yang mempunyai produk konvensional dan syariah, dan termasuk perusahaan asuransi pilihan masyarakat. Hal ini karena perusahaan memiliki produk layanan paling lengkap sesuai kebutuhan masyarakat.

Perusahaan besar ini menerapkan sistem *reward* dan *punishment* dalam meningkatkan kinerja karyawannya dibidang asuransi. Sehingga peneliti tertarik ingin mengetahui sudah efektif atau belum penerapan *reward* dan

⁷ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1990. hlm.675.

⁸ Mustafa Edwin Nasution, et. Al. *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, cet. 3, Prenada Media Group, Jakarta, 2010 hlm.15.

punishment dalam meningkatkan kinerja karyawan (agent) PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung.

- b. Dalam mengembangkan *reward* dan *punishment* dalam meningkatkan kinerja karyawan apakah bisa menjadi motivasi karyawan (agent) agar lebih baik dan tanggung jawab dalam bekerja di PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung

2. Alasan Subyektif

Karena judul tersebut sesuai dengan spesialisasi keilmuan penulis yaitu pada jurusan ekonomi Islam serta didukung oleh tersedianya literature baik primer maupun skunder dan data penelitian yang menunjang dalam penelitian tersebut.

C. Latar Belakang Masalah

Manajemen sumber daya manusia merupakan program, aktivitas untuk mendapatkan, mengembangkan, memelihara dan menggunakan sumber daya manusia untuk mendukung perusahaan mencapai tujuannya. Dalam mencapai tujuan perusahaan, dibutuhkan sumber daya manusia (karyawan) yang berkualitas. Kualitas atau kinerja karyawan harus selalu dipelihara dan ditingkatkan, salah satu caranya adalah dengan penerapan *reward*. Untuk meningkatkan kinerja yang efektif, maka instansi organisasi dapat memperhatikan hal yang paling utama yakni pemenuhan kebutuhan karyawan.⁹

⁹ Veithzal Rivai dan Ella Jauvani Sagala, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Edisi Kedua, Rajawali Pers, Jakarta, 2013, hlm.2

Manajemen kinerja adalah cara mengelola organisasi. Oleh sebab itu manajemen kinerja merupakan proses manajemen atau dapat dikatakan sebagai suatu aktivitas atau pekerjaan yang bertujuan untuk menjalankan dan mengembangkan organisasi. Dengan demikian, dimensi atau ruang lingkup manajemen kinerja meliputi aktivitas, yaitu: 1) menganalisis tujuan unit kerja (harus sesuai dengan tujuan organisasi), 2) menganalisis keterkaitan antara skill atau kompetensi individu dengan tugas pokok, fungsi dan tanggung jawab individu, 3) mensinkronkan antara tujuan dan harapan kinerja setiap individu dengan tujuan organisasi, 4) mengetahui pola kinerja yang baik, 5) mengetahui kinerja yang masih lemah atau kinerja yang perlu di tingkatkan.

Manajemen kinerja di butuhkan oleh setiap individu dalam organisasi oleh sebab itu, kualitas kinerja ditentukan oleh tidak hanya pimpinan melainkan semua individu yang terlibat dalam organisasi.

Semua organisasi yang modern dan maju sudah menerapkan system kompensasi yang dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja dan menumbuhkan kepuasan kinerja staff nya. Namun organisasi dapat menyesuaikan kuantitas kompensasi dengan kemampuannya serta dapat memilih system pemberian, kompensasi terhadap staff nya.

Werther dan Davis menjelaskan bahwa, kompensasi adalah sesuatu yang diterima oleh pekerja sebagai penghargaan atas kontribusinya atau berdasarkan kinerja dan bukan berdasarkan senioritas atau jumlah jam kerja. Oleh sebab itu, dapat dikatakan

bahwa kompensasi merupakan penghargaan atas prestasi kinerja karyawan organisasi atau dapat pula dikatakan bahwa kompensasi merupakan “financial reward”. Yang diberikan organisasi pada pekerja sebagai imbalan pekerjanya.¹⁰

Selain itu, kompensasi dapat diberikan kepada karyawan dalam bentuk insentif. Insentif merupakan kompensasi atas kinerja yang baik dan tidak dapat dikategorikan sebagai upah atau gaji. Oleh karena itu insentif merupakan kompensasi atas kinerja yang baik. Oleh sebab itu, pemberian insentif diharapkan menjadi motivator untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Disamping upah, gaji dan insentif dapat diberikan oleh organisasi kepada karyawannya organisasi juga dapat memberikan “reward” kepada karyawannya. Reward (penghargaan) diberikan kepada karyawan yang memiliki prestasi kerja, berbeda dengan insentif yang diberikan untuk memotivasi karyawan agar lebih meningkatkan prestasinya¹¹

Untuk memenuhi kebutuhannya, maka diperlukan adanya imbalan atau kompensasi sebagai bentuk motivasi yang diberikan kepada pegawai. Manajemen kompensasi penting untuk meningkatkan motivasi pegawai mencapai prestasi yang terbaik. Prinsip penting dalam sistem manajemen kompensasi adalah prestasi yang tinggi harus diberi penghargaan (*reward*) yang layak dan apabila melanggar aturan dalam organisasi harus diberikan sanksi yang setimpal serta adil.

¹⁰ Torang Syamsir, *Organisasi dan Manajemen*, Alfabeta, Bandung, 2014, hlm 193-195

¹¹ *Ibid*, hlm 195-196

Hukuman yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi kepada karyawannya disebut dengan punishment. *Punishment* adalah hukuman atau sanksi yang diberikan ketika terjadi pelanggaran. Kekeliruan dalam menerapkan sistem kompensasi, khususnya system penghargaan akan berakibat timbulnya demotivasi dan tidak adanya kepuasan kerja dikalangan pegawai dan apabila hal tersebut terjadi dapat menyebabkan rendahnya kinerja baik karyawan (*agent*) maupun organisasi.

Tujuan utama program penghargaan (*reward*) dan hukuman (*punishment*) adalah untuk menarik orang yang cakap untuk bergabung dalam organisasi, menjaga karyawan agar datang untuk bekerja, dan memotivasi karyawan (*agent*) untuk mencapai kinerja. sedangkan hukuman menunjukkan penolakan perilaku dan perbuatannya. Diharapkan dengan adanya penerapan reward dan punishment kinerja karyawan dapat ditingkatkan dan perusahaan dapat mencapai tujuannya secara keseluruhan.

Islam sebagai agama universal, yang konteks ajaran tidak pernah lekang oleh waktu, atau lapuk oleh zaman, dengan basisnya Al qur'an islam juga mengajarkan kepada umatnya bahwa kinerja harus dinilai.

Seperti firman allah Surat at-Taubah ayat 105:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ

فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: Bekerjalah kamu, Maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang Telah kamu kerjakan.(QS. At-Taubah:105).¹²

Dari ayat diatas dapat disimpulkan bahwa kita dianjurkan untuk bekerja bersungguh-sungguh karena apa yang kita kerjakan akan dilihat oleh orang lain dan akan dinilai, akan tetapi keseluruhan penilaian itu akan dikembalikan kepada Allah untuk mendapatkan hasil baik atau buruk. Artinya hasil dari penilaian itu akan disampaikan kepada semua orang sebagai pelaksana, untuk kemudian mendapatkan kompensasi atau balasan (ujrah), reward dan punishment di berlakukan.

Dalam bisnis modern pun, pemberian kabar ini biasanya melalui *press release* yang di sebarakan kesemua bagian. Dengan cara ini semua karyawan mengetahui siapa saja yang telah melakukan perbaikan diri sehingga mendapatkan kinerja yang baik, dan siapa saja yang masih memilik mensek lama. Kita tahu bahwa dalam organisasi bisnis yang sudah besar manajemen kinerja merupakan sebuah kewajiban yang mutlak. Oleh karena itu seluruh kru manajemen merasa berkewajiban untuk menyusun dan mengembangkannya dengan mantap dan berkomitmen tinggi.

¹² Departemen Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemahan, Hilal, Cibiru Bandung, 2010, hlm.

Penelitian ini mengambil obyek penelitian pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang Asuransi jiwa serta asuransi investasi, PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung mempunyai produk konvensional dan produk syariah dan termasuk Perusahaan asuransi pilihan masyarakat, hal ini karena perusahaan memiliki produk dan layanan paling lengkap sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Perusahaan besar ini juga menerapkan sistem kompensasi *reward* dan *punishment* yang cukup ketat. PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung bergerak aktif meningkatkan kinerja karyawannya dibidang Asuransi. Bagi beberapa karyawan yang belum terbiasa dengan sistem pengawasan ketat dengan penerapan *reward*, dan *punishment* kebanyakan mereka merasa tertekan dan beberapa karyawan (agent) lainnya menganggap itu sebagai motivator untuk meningkatkan kinerja mereka dalam mengejar target di PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung.

Sehingga dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui efek yang ditimbulkan dari penerapan *reward* dan *punishment* dalam meningkatkan kinerja Agent PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung, sehingga penulis tertarik melakukan penelitian dengan Judul “Analisis Efektivitas Reward dan Punishment dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (agent) PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung”.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas *Reward* dan *Punishment* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (agent) PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung?
2. Bagaimana Tinjauan Ekonomi Islam terhadap Efektivitas *Reward* dan *Punishment* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (agent) PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui Efektivitas *Reward* dan *Punishment* dalam meningkatkan Kinerja Karyawan (agent) PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung.
- 2) Untuk mengetahui tinjauan ekonomi islam mengenai Efektivitas *Reward* dan *punishment* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (agent) PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung.

2. Manfaat Penelitian

Dari setiap penelitian tentunya akan diperoleh hasil yang diharapkan dapat memberi manfaat bagi penelitian maupun pihak lain yang membutuhkan.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Secara Teoritis

Agar dapat tambahan literature atau referensi dan menambah ilmu pengetahuan penulis tentang efektivitas *reward* dan *punishment* pada

karyawan (agent) PT. Prudential Life Assurance Cabang Bandar Lampung serta pembaca mengenai ilmu-ilmu Ekonomi Islam.

b. Secara Praktis

- 1) Bagi Penulis : menambah pengetahuan dan pengalaman penelitian khususnya yang berhubungan dengan Efektivitas *reward* dan *Punishment* dalam meningkatkan kinerja karyawan (agent) yang sesuai dengan Ekonomi Islam.
- 2) Perusahaan: diharapkan dapat dijadikan sebagai suatu evaluasi dalam meningkatkan mutu dalam pelayanan *reward* dan *punishment* sehingga kinerja karyawan (agent) dapat berkembang menjadi lebih baik.
- 3) Bagi Mahasiswa : dapat dijadikan sebagai suatu informasi tentang efektivitas *reward* dan *punishment* dalam meningkatkan kinerja karyawan (agent) perusahaan.

F. Metode Penelitian

Metode adalah suatu cara atau teknis yang dilakukan dalam proses penelitian. Sedangkan penelitian itu sendiri diartikan sebagai upaya dalam bidang ilmu pengetahuan yang dijalankan untuk memperoleh fakta-fakta dan prinsip-prinsip dengan sabar, hati-hati dan sistematis untuk mewujudkan kebenaran.¹³

¹³ Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, cet.10, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2008. hlm.24.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian lapangan, dilakukan dalam kehidupan yang sebenarnya. Penelitian lapangan ini pada hakekatnya merupakan metode untuk menemukan secara spesifik dan realis tentang apa yang sedang terjadi¹⁴. Tujuan dari penelitian lapangan adalah untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan suatu unit sosial : individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.¹⁵ Data diperoleh dari lokasi yaitu pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Bandar Lampung.

Selain penelitian lapangan, juga didukung dengan penelitian pustaka (*Library Research*) yang bertujuan untuk mengumpulkan data atau informasi dengan bantuan material, misalnya : buku, catatan, koran, dokumen, dan referensi lainnya yang berkaitan dengan data *Reward* dan *Punishment* Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung.

2. Sifat Penelitian

Dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat *deskriptif* yaitu : penelitian yang bermaksud untuk membuat pencandraan (Deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian.¹⁶ Dalam penelitian ini, pengertian deskriptif yang penulis maksudkan adalah suatu penelitian yang menerangkan tentang

¹⁴ *Ibid*, hlm.28.

¹⁵ Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian*, Cet.22, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011. hlm.88.

¹⁶ *Ibid*, hlm.76.

Efektivitas *Reward* dan *Punishment* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (agent).

3. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer ialah data yang diperoleh penulis secara langsung dari tempat obyek penelitian, dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh langsung dari pengamatan penulis, serta dari data pertanyaan yang berupa wawancara Kepada pihak Manajer dan Agent PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung.

b. Data Skunder

Data skunder merupakan data yang diperoleh dari literature atau bacaan yang relavan, serta dokumentasi dari PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung yang berkaitan dengan penelitian ini.

4. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini penulisan menggunakan metode-metode sebagai berikut :

a. Metode Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden.¹⁷

¹⁷ Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*, cet.4, PT Asdi Mahasatya, Jakarta, 2004. hlm.39.

Sedangkan jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin yaitu proses wawancara dimana peneliti bertanya kepada responden, kemudian responden menjawab secara bebas. Tujuannya untuk mendapatkan informasi yang menyangkut karakteristik atau sifat permasalahan dari objek penelitian. Yang akan di wawancara dalam penelitian ini adalah Office Manajer, dan Agent yang bekerja di PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung.

b. Metode Observasi

Observasi adalah pengamatan berupa alat pengumpul data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.¹⁸ Dalam hal ini, penulis memperhatikan agent yang mendapatkan *reward* dan *punishment* dalam melakukan efektivitas *reward* dan *punishment* kepada agent yang mendapatkan *reward* dan *punishment*.

c. Studi Dokumen

Studi dokumen adalah sekumpulan data yang didapatkan dari PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung yang meliputi: arsip, dokumentasi resmi dan sejenisnya yang diharapkan dapat mendukung analisis penelitian.¹⁹

¹⁸ Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, cet.9, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2008. hlm.70.

¹⁹ *Ibid*, hlm.32

d. **Kepustakaan**

Penelitian ini dilakukan dengan cara membaca, mendalami dan menelaah berbagai literature yang berkaitan dengan objek yang akan diteliti, dalam rangka memperoleh data sekunder yang sifatnya teoritis dan digunakan sebagai pembandingan dalam pembahasan nantinya.

5. Pengolahan Data

Data-data yang telah terkumpul kemudian diolah. Pengolahan data dilakukan dengan cara:²⁰

a. **Pemeriksaan Data (*Editing*)**

Yaitu mengoreksi apakah data yang terkumpul sudah cukup, lengkap, benar dan sudah sesuai, relevan dengan masalah.

b. **Penandaan Data (*coding*)**

Yaitu memberikan catatan atau tanda yang menyatakan jenis sumber data (Al-Quran, Hadits, dan buku-buku referensi lainnya).

c. **Rekontruksi Data (*Reconstruktng*)**

Yaitu menyusun data secara teratur, berurutan dan logis sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan.

d. **Sistematisasi Data (*Sistmatizing*)**

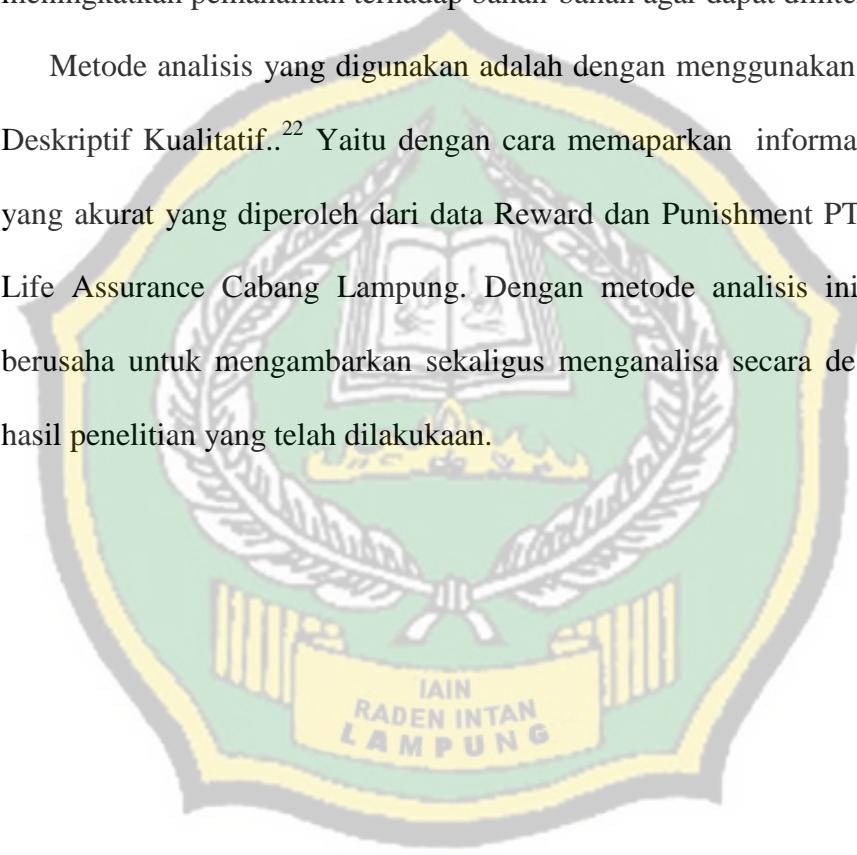
Yaitu menempatkan data menurut kerangka sistematika bahasa berdasarkan urutan masalah.

²⁰ Lexy L Meleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, Remaja Rosda Karya, Bandung, 2001.hlm.161.

6. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dan memerlukan ketelitian serta kekritisannya dari peneliti.²¹ Analisis data yang digunakan dalam skripsi ini adalah analisis data kualitatif yaitu proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap bahan-bahan agar dapat diinterpretasikan.

Metode analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan Deskriptif Kualitatif.²² Yaitu dengan cara memaparkan informasi-informasi yang akurat yang diperoleh dari data Reward dan Punishment PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung. Dengan metode analisis inilah peneliti berusaha untuk menggambarkan sekaligus menganalisa secara deskriptif dari hasil penelitian yang telah dilakukan.



²¹ Nurul Zuriyah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, cet 2, PT Bumi Aksara, Jakarta 2007. hlm.198.

²² Kartini Kartono, *Op.Cit*, hlm: 352

BAB II

LANDASAN TEORI

A. PENGERTIAN UMUM REWARD DAN PUNISHMENT

1. Pengertian *Reward* dan *Punishment*

Reward adalah hadiah atau ganjaran yang diberikan untuk memotivasi karyawan agar produktivitasnya tinggi.²³ Werther dan Davis menjelaskan bahwa, kompensasi adalah sesuatu yang diterima oleh pekerja sebagai penghargaan atas kontribusinya atau berdasarkan kinerja dan bukan berdasarkan senioritas atau jumlah jam kerja. Oleh sebab itu, dapat dikatakan bahwa kompensasi merupakan penghargaan atas prestasi kinerja karyawan organisasi atau dapat pula dikatakan bahwa kompensasi merupakan “*financial reward*”. Yang diberikan perusahaan pada pekerja sebagai imbalan pekerjaannya.²⁴

Dalam konsep manajemen, *reward* merupakan salah satu alat untuk meningkatkan motivasi kinerja para agent. Metode ini bisa mengasosiasikan perbuatan dan kelakuan seseorang dengan perasaan bahagia, senang dan biasanya akan membuat mereka melakukan suatu perbuatan baik secara berulang – ulang. *Reward* juga bertujuan agar seseorang menjadi semakin giat dalam usaha memperbaiki atau meningkatkan prestasi yang telah dicapainya.

²³ Ahmad Tohardi, *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet 1, CV. Mandar Maju, Bandung, 2002, hlm.317

²⁴ Torang Syamsir, *Organisai dan Menejemen*, Alfabeta, Bandung, 2014, hlm 193-195

Manusia selalu mempunyai cita – cita, harapan dan keinginan. Inilah yang dimanfaatkan oleh metode *reward*. Dengan metode ini, seseorang mengerjakan perbuatan baik atau mencapai suatu prestasi tertentu akan diberikan *reward* yang menarik sebagai imbalan. Dengan demikian, pegawai akan melakukan perbuatan atau mencapai suatu prestasi agar memperoleh *reward* tersebut. *Reward* merupakan alat pendidikan yang mudah dilaksanakan dan sangat menyenangkan para karyawan. Untuk itu *reward* dalam suatu proses pekerjaan sangat dibutuhkan keberadaannya sebagai motivasi demi meningkatkan kinerja para karyawan (agent). prestasi kerja yang telah dicapainya, dengan kata lain pegawai menjadi lebih keras kemauannya untuk meningkatkan kinerjanya. *Reward* adalah penilaian yang bersifat positif terhadap karyawan. Setiap individu atau kelompok yang memiliki kinerja yang tinggi perlu mendapatkan penghargaan (*reward*).

Sedangkan *Punishment* adalah hukuman atau sangsi yang diberikan ketika terjadi pelanggaran.²⁵ *Punishment* merupakan ancaman hukuman yang bertujuan untuk memperbaiki karyawan pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku dan memberikan pelajaran kepada pelanggar. Pada dasarnya tujuan pemberian *punishment* adalah supaya karyawan (agent) yang melanggar merasa jera dan tidak akan mengulangi lagi. Dari pendapat diatas, *punishment* adalah suatu perbuatan yang kurang menyenangkan yang berupa hukuman atau sanksi yang diberikan kepada pegawai secara sadar ketika terjadi pelanggaran agar tidak mengulangi lagi. Jika *reward* merupakan bentuk

²⁵ P. Siagian Sondang, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Prineka Cipta, Jakarta, 2002, hlm. 196

yang positif, maka *punishment* adalah sebagai bentuk yang negatif, tetapi kalau diberikan secara tepat dan bijak bisa menjadi alat perangsang pegawai untuk meningkatkan kinerjanya. Tujuan dari metode ini adalah menimbulkan rasa tidak senang pada seseorang supaya mereka jangan membuat sesuatu yang jahat, jadi hukuman yang dilakukan adalah untuk memperbaiki dan mendidik ke arah yang lebih baik.

2. Bentuk Reward dan Punishment

a. Bentuk Reward

Ada 2 tipe *Reward* (penghargaan), yaitu:

- 1) penghargaan ekstrinsik adalah penghargaan yang diberikan berupa financial, material, dan penghargaan social. Penghargaan financial berupa upah atau gaji sedangkan penghargaan jaminan atau social diberikan dalam bentuk program pensiun, asuransi kesehatan, liburan, serta penghargaan dalam bentuk promosi jabatan.
- 2) Penghargaan intrinsik adalah penghargaan yang diberikan berupa penghargaan fiksi, yaitu penghargaan yang didasarkan pada tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya serta prestasi atau kinerja mereka yang tinggi.²⁶

b. Bentuk Punishment

Secara garis besar, *punishment* dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

²⁶ Torang Syamsir, *Organisai dan Menejemen*, Alfabeta, Bandung, 2014, hlm 200-201

1) *Punishment Preventif*

Punishment yang dilakukan dengan maksud agar tidak atau jangan terjadi pelanggaran. *Punishment* ini bermaksud untuk mencegah jangan sampai terjadi pelanggaran sehingga hal itu dilakukannya sebelum pelanggaran dilakukan.

Dengan demikian, *punishment preventif* adalah hukuman yang bersifat pencegahan. Tujuan dari hukuman preventif ini adalah untuk menjaga agar hal – hal yang dapat menghambat atau mengganggu kelancaran dari proses pekerjaan bisa dihindari.

2) *Punishment represif*

Punishment yang dilakukan karena adanya pelanggaran, oleh adanya dosa yang telah diperbuat. Jadi, *punishment* ini dilakukan setelah terjadi pelanggaran atau kesalahan. *Punishment represif* diadakan bila terjadi sesuatu perbuatan yang dianggap bertentangan dengan peraturan – peraturan atau sesuatu perbuatan yang dianggap melanggar peraturan.

c. jenis-jenis *punishment* dapat diuraikan seperti berikut²⁷ :

- 1) Hukuman ringan, dengan jenis: teguran lisan kepada karyawan yang bersangkutan, teguran tertulis dan pernyataan tidak puas secara tidak tertulis.
- 2) Hukuman sedang, dengan jenis: penundaan kenaikan gaji yang sebelumnya telah direncanakan. sebagaimana karyawan lainnya,

²⁷ *Ibid*, hlm.203

penurunan gaji yang besarnya disesuaikan dengan peraturan perusahaan dan penundaan kenaikan pangkat atau promosi.²⁸

- 3) Hukuman berat, dengan jenis: Penurunan pangkat atau demosi. pembebasan dari jabatan, pemberhentian kerja atas permintaan karyawan yang bersangkutan dan pemutusan hubungan kerja sebagai karyawan di perusahaan.

3. Ciri-ciri *reward* dan *punishment* yang efektif.

- a. Mampu memotivasi seseorang untuk meningkatkan kinerjanya.
- b. Adanya rasa tanggung jawab dari diri seseorang atas apa yang dikerjakan.
- c. Bisa menghentikan perilaku karyawan yang menyimpang dan mengarahkan pada perilaku positif.

4. Fungsi dan Tujuan Reward dan Punishment

- a. fungsi *reward* sebagai berikut:
 - 1) Memperkuat motivasi untuk memacu diri agar mencapai prestasi.
 - 2) Memberikan tanda bagi seseorang yang memiliki kemampuan lebih.
 - 3) Bersifat Universal.
- b. Tujuan *reward* adalah sebagai berikut
 - 1) Menarik (merangsang) seseorang agar mau bergabung dengan perusahaan.
 - 2) Mempertahankan karyawan yang ada agar tetap mau bekerja di

²⁸ *Ibid*, hlm.2004

perusahaan.

- 3) Memberi lebih banyak dorongan agar para karyawan tetap berprestasi. Pencapaian tujuan perusahaan agar sesuai dengan yang diharapkan maka fungsi *reward* harus dilakukan sebelum terjadinya penyimpangan-penyimpangan sehingga lebih bersifat mencegah dibandingkan dengan tindakan – tindakan *reward* yang sesudah terjadinya penyimpangan. Oleh karena itu, tujuan *reward* adalah menjaga hasil pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana, ketentuan – ketentuan dan instruksi yang telah ditetapkan benar – benar diimplementasikan, sebab *reward* yang baik akan tercipta tujuan *reward*.

c. Fungsi *Punishment* sebagai berikut:

punishment dalam sebuah organisasi pun tidak kalah penting karena akan ada keteraturan dalam membentuk sebuah organisasi dengan disiplin yang kuat dan tanggung jawab yang tinggi untuk menciptakan kepribadian yang baik pula pada setiap anggota organisasi tersebut adalah fungsi *punishment*. Ada tiga fungsi penting dari *punishment* yang berperan besar bagi pembentukan tingkah laku yang diharapkan:

1. *Punishment* menghalangi terjadinya pengulangan tingkah laku yang tidak diharapkan .
2. Bersifat mendidik.
3. Memperkuat motivasi untuk menghindarkan diri dari tingkah laku yang tidak diharapkan.

4. Hubungan *Reward* Dan *Punishment* dalam meningkatkan Kinerja

Reward dan *punishment* merupakan dua bentuk metode dalam merangsang seseorang untuk melakukan kebaikan dan meningkatkan prestasinya. Dengan kata lain, karyawan yang memiliki prestasi tinggi akan diberikan hadiah (*reward*) sedangkan karyawan yang melanggar peraturan akan diberikan hukuman (*punishment*) yang adil dan manusiawi.

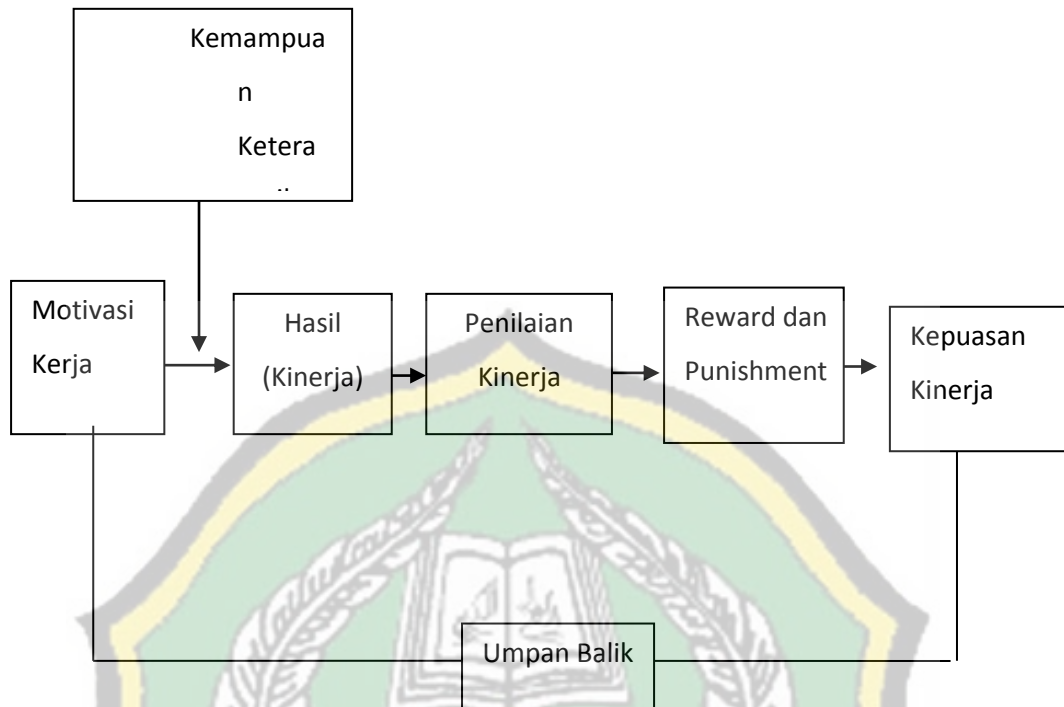
Pengukuran kinerja bertujuan memberikan dasar sistematis bagi manager untuk memberikan *reward*, misalnya kenaikan gaji, tunjangan dan promosi atau sistem *punishment*, misalnya pemutusan kerja, penundaan promosi dan teguran. Sistem manajemen kinerja modern diperlukan untuk mendukung system berdasarkan kinerja atau disebut juga pembayaran berorientasi hasil. Organisasi yang berkinerja tinggi berusaha menciptakan sistem *reward*, insentif dan gaji yang memiliki hubungan yang jelas dengan *knowledge*, *skill* dan kontribusi individu terhadap kinerja organisasi.

Dengan kata lain, sistem *reward* dan *punishment* dapat digunakan sebagai motivasi bagi karyawan (agent) dalam mengukur tingkat kinerjanya. Pemberian *reward* dan *punishment* tidak dapat dilakukan tanpa alasan yang rasional. Oleh karena itu, organisasi harus memiliki mekanisme *reward* dan *punishment* yang jelas. Secara garis besar mekanisme atau proses *reward* dan *punishment* melibatkan beberapa variabel, yaitu: Motivasi, Kinerja, Kepuasan dan *Reward* dan *punishment*.²⁹ Dapat dilihat pada gambar berikut:

²⁹ Mahmudi, *Manajemen Sektor Publik*, Yogyakarta, 2005. Hlm. 16

Gambar 2.1

Mekanisme *Reward* dan *Punishment*



Pada gambar diatas menunjukkan siklus atau proses *reward* dan *punishment*. Gambar tersebut menjelaskan bahwa hasil kinerja atau prestasi kerja pegawai sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja. Prestasi kerja pegawai merupakan kombinasi dari motivasi dengan kemampuan, keterampilan dan pengalaman. Kemudian hasil tersebut dinilai dengan kinerjanya untuk mengetahui berhasil tidaknya pegawai mencapai target kinerja dan tujuan yang ditetapkan. Hasil dari penelitian kinerja ini akan menjadi dasar untuk pemberian *reward* dan *punishment*. Sistem *reward* dan *punishment* yang ditetapkan organisasi akan mempengaruhi kepuasan kerja. Sistem *reward* dan *punishment* yang adil akan meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Sebaliknya, sistem *reward* dan *punishment* yang tidak adil akan menurunkan

kepuasan pegawai. Umpan balik dari tingkat kepuasan pegawai tersebut akan berdampak pada motivasi kerja pegawai bersangkutan.³⁰

Tujuan yang harus dicapai dalam pemberian *reward* adalah untuk lebih mengembangkan motivasi yang bersifat intrinsik dan ekstrinsik, dalam artinya bahwa pegawai melakukan sesuatu perbuatan, maka perbuatan itu timbul dari kesadaran pegawai itu sendiri. Dan dengan *reward* itu juga, diharapkan dapat membangun suatu hubungan yang positif antara pimpinan dengan pegawainya.

Pada dasarnya ada dua tipe *reward* yaitu *social reward* dan *psychic reward*. Yang termasuk dalam *social reward* adalah pujian dan pengakuan dari dalam dan luar organisasi. Sedangkan *psychic reward* datang dari *self esteem* (berkaitan dengan harga diri), *self satisfaction* (kepuasan diri) dan kebanggaan atas hasil yang dicapai. *Social reward* merupakan *extrinsic reward* yang diperoleh dari lingkungannya, seperti finansial, material dan piagam penghargaan.

Sedangkan *psychic reward* adalah *intrinsic reward* yang datang dari dalam diri seseorang, seperti pujian, sanjungan dan ucapan selamat yang dirasakan pegawai sebagai bentuk pengakuan terhadap dirinya dan mendatangkan kepuasan bagi diri sendiri.³¹

Sukses atau tidaknya perusahaan dapat dilihat melalui kinerja para karyawannya. Apabila kinerja para karyawan baik maka akan berdampak pada profit perusahaan. Untuk mencapai kinerja yang optimal dibutuhkan suatu motivasi dalam diri karyawan.

³⁰ *Ibid*, Hlm.17

³¹ Torang Syamsir, *Organisai dan Menejemen*, Alfabeta, Bandung, 2014, hlm 200

Pada dasarnya, baik *reward* maupun *punishment* sama-sama dibutuhkan untuk merangsang karyawan agar meningkatkan kualitas kerjanya. Kedua system tersebut digunakan sebagai bentuk reaksi pimpinan terhadap kinerja yang ditunjukkan oleh karyawannya. Meskipun sekilas fungsi keduanya berlawanan namun pada dasarnya sama-sama bertujuan agar seseorang menjadi lebih baik, lebih berkualitas dan bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan.

Reward dimunculkan untuk memotivasi seseorang supaya giat dalam menjalankan tanggung jawab karena terdapat anggapan bahwa dengan pemberian hadiah atas hasil pekerjaannya, karyawan akan lebih bekerja maksimal. Sedangkan *punishment* dimunculkan bagi seorang karyawan yang melakukan kesalahan dan pelanggaran agar termotivasi untuk menghentikan perilaku menyimpang dan mengarahkan pada perilaku positif. Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa *reward* dan *punishment* digunakan untuk memotivasi karyawan supaya kinerja dapat berjalan secara maksimal. Oleh sebab itu diharapkan pemimpin dapat berusaha untuk mengelola sistem *reward* dan *punishment* dengan baik.

B. Meningkatkan Kinerja Karyawan (agent) dalam Perusahaan.

1. Pengertian Meningkatkan Kinerja Karyawan.

Menurut Roberth L.Mathis meningkatkan adalah upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas.³² Sedangkan

³² L.Mathis Roberth,H.Jackson Jhon, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Salemba Emban Patria, Jakarta, 2002.hlm, 86

pengertian kinerja karyawan sendiri adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Jadi dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Meningkatkan Kinerja Karyawan adalah upaya untuk menambah tingkat dalam hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya.³³

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Menurut Mathis dan Jackson kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Kinerja merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja dapat berjalan baik apabila karyawan mendapatkan gaji sesuai harapan, mendapatkan pelatihan dan pengembangan, lingkungan kerja yang kondusif, mendapat perlakuan yang sama, pembatan karyawan sesuai keahliannya serta mendapatkan bantuan perencanaan karir, serta terdapat umpan balik dari perusahaan.³⁴

2. Fungsi Penilaian Kinerja dan Karakter Kinerja

Penilaian kinerja adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberi informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu dan hasil pekerjaannya di pandang dari sudut kepentingan perusahaan. Dalam hal ini, seorang karyawan harus diberitahu tentang hasil pekerjaannya, dalam arti baik, sedang atau kurang.

³³ Mangkunegara, AA Anwar Prabu, *Manajemen sumber daya manusia*, PT. Remaja Rosda Karya, Bndung, 2000. hlm. 67

³⁴ L.Mathis Roberth,H.Jackson Jhon, *Op.Cit*, hlm:112

Hal ini dilakukan pada setiap jenjang hierarki, bukan hanya karyawan bawahan yang dinilai, tetapi juga manajer menengah harus dinilai atasannya.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara bahwa karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut:

- a) Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- b) Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- c) Memiliki tujuan yang realistis.
- d) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
- e) Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
- f) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.³⁵

3. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja, baik yang berhubungan dengan tenaga kerja maupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan. Berbagai macam jenis pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan tentunya membutuhkan kriteria yang jelas, karena masing-masing pekerjaan tentunya mempunyai standar yang berbeda-beda tentang pencapaian hasilnya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi dan kinerjanya adalah :

³⁵ Mangkunegara, AA Anwar Prabu, *Op, Cit*, hlm:68

1) Efektivitas dan efisiensi

Efektivitas dari suatu organisasi apabila tujuan organisasi dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan, efisiensi berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam mencapai tujuan.

2) Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah sebagai bagian yang tidak terpisahkan atau sebagai akibat dari kepemilikan wewenang tersebut.

3) Disiplin

Disiplin apabila taat pada hukum dan peraturan yang berlaku. Disiplin karyawan sebagai ketaatan karyawan bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan dimana karyawan bekerja.

4) Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir dan kreativitas dalam bentuk ide untuk suatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan.

4. Sistem Kinerja Yang Efektif

Manajemen kinerja adalah proses komunikasi yang harus diimplementasikan secara kesinambungan dalam ruang kemitraan antara staf dengan staf atau staf dengan pimpinannya. Proses komunikasi dimaksudkan untuk membangun harapan serta pemahaman yang terkait dengan pekerjaan yang sedang dan akan dilakukan. Proses komunikasi merupakan suatu system yang terdiri dari unit-unit yang saling terkait dan setiap unit harus terlibat

untuk meningkatkan nilai tambah bagi organisasi, pimpinan, manajer, dan staf.³⁶

Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara objektif, tepat dan didokumentasikan secara baik akan menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan Perusahaan. Memang terdapat beberapa penulis yang berpendapat bahwa penilaian kinerja dapat menimbulkan motivasi negatif para karyawan. Namun sayangnya para karyawan seharusnya merasa lebih bahagia karena dapat lebih produktif, sehingga keuntungan perusahaan akan dapat dinikmati pula oleh karyawan berupa bonus akhir tahun. Di samping itu penilaian kinerja atas karyawan, sebenarnya membuat karyawan mengetahui posisi dan peranannya dalam menciptakan tercapainya tujuan perusahaan.

Hal ini justru akan menambah motivasi karyawan untuk berkinerja semakin baik lagi, karena mereka masing-masing dapat bekerja lebih baik dan benar (*doing right*). Dengan demikian diharapkan, para karyawan bermental juara (*champion human resource*). Ingin menjadi yang terbaik tanpa merugikan teman yang lain "*team work*".

C. Reward dan Punishment dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Dalam Islam

3. Pengertian Reward dan Punishment Dalam Ekonomi Islam

Bagaimana Islam memandang penghargaan dan hukuman itu? Dalam Islam ada istilah *baysir* (berita gembira) dan *nadzir* (berita ancaman) yang

³⁶ Torang Syamsir, *Organisai dan Menejemen*, Alfabeta, Bandung, 2014, hlm:189-190

dianalogikan dalam *penghargaan (reward)* dan *hukuman (punishment)*. Rosululloh saw Sendiri adalah seorang pemberi berita gembira dan pemberi berita ancaman (*basyira wanadzira*). Kedua hal ini tidak boleh dipisahkan, jika yang di berikan reward saja, maka karyawan akan memiliki semangat untuk melakukan sesuatu untuk tujuan-tujuan pendek. Jika yang dilakukan hanya aspek peringatan (hukuman) saja, maka karyawan cenderung menjadi takut dan tidak berkembang. Oleh karena itu, kedua-duanya, yaitu *reward* dan *punishment* harus di berlakukan³⁷.

Mekanisme dalam memberi peringatan (hukuman) itu pun harus jelas. Misalnya, ada karyawan yang datang terlambat dan langsung diberikan hukuman tanpa menyelidiki terlebih dahulu mengapa ia datang terlambat. Ternyata setelah di selidiki, karyawan itu harus mencuci baju terlebih dahulukarena istrinya sakit. Ia tidak ingin terus menerus mengingat-ingat kerjanya di kantor. Ia memutuskan untuk menyelesaikan pekerjaannya di rumahnya dahulu, lalu pergi kekantor dengan maksud agar lebih berkonsentrasi. Oleh karena itu, seorang pemimpin tidak boleh langsung member hukuman, tanpa memberika teguran terlebih dahulu. Sekarang ini, banyak banyak dijumpai orang-orang di-PHK atau dirotasi pekerjaannya tanpa diberitahu terlebih dahulu. Akibatnya timbul dengan dari diri karyawan yang diindikasikan melalui cara-cara yang tidak baik.³⁸

Peringatan dan sangsi harus ditegakkan. Sangsi yang terbaik adalah sangsi yang memang sejak awal disepakati dengan adanya kontrak kerja.

³⁷ Didin Hafidhuddin, Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, Gema Insani Press, Jakarta, 2003. hlm.136

³⁸ Ibid, hlm. 136-137

misalnya, jika seorang karyawan membolos tiga hari secara berturut-turut tanpa pemberitahuan, maka sanksinya adalah penilaian tahunannya dikurangi tiga poin, dan lain sebagainya.

4. Kinerja dalam Ekonomi Islam

Pengertian kinerja atau prestasi kerja ialah kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan pekerjaan. sejauh mana keberhasilan seseorang atau organisasi dalam menyelesaikan pekerjaannya disebut “*level of performance*”. Biasanya orang yang *level of performance* tinggi disebut orang yang produktif, dan sebaliknya orang yang levelnya tidak mencapai standart dikatakan sebagai tidak produktif atau ber *performance* rendah. adapun Ayat Al- Qur’an yang menjelaskan tentang kinerja.

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا^ط وَلِيُؤْفِقَهُمْ^ط أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

Artinya: “Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang Telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagimereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.” (Al-Qur’an surat Al-Ahqaf ayat 19)³⁹

Dari ayat tersebut bahwasanya Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula bagi organisasinya maka ia akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjaannya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya. Kita dapat mengambil pelajaran dari ayat di atas bahwa

³⁹ Departemen Agama RI, Al-Aliyy, Al – Qur’an dan Terjemahannya, CV Diponegoro, Bandung, 2007, hlm 401

setiap manusia yang bekerja akan mendapatkan balasan yang sesuai dengan apa yang di kerjakannya. Seperti Allah SWT akan menaikkan derajat bagi mereka yang bekerja.

a. Syarat Manajemen Kinerja Islam

Beberapa syarat manajemen kinerja islam, antara lain :

1). Kerja, aktifitas, amal dalam islam adalah perwujudan rasa syukur kita kepada Allah SWT.⁴⁰

2). Seorang muslim hendaknya berorientasi pada pencapaian hasil yaitu hasanah fi addunyaa dan hasanah fi al-akhirath.⁴¹

3). Dua karakter yang hendaknya kita miliki : Al- Qawiyy dan Al-Amiin.

Al-Qawyy merujuk kepada *reliability*, dapat di andalkan, juga berarti, memiliki kekuatan fisik dan mental (emosional, intelektual, spiritual), sementara Al-Amin merujuk kepada *integrity*, satunya kata dengan perbuatan alias jujur, dapat memegang amanah.

Dari ayat di atas dapat kita ambil pelajaran dari kisah Nabi Musa a.s. disebutkan di sumber air yang terdapat di negeri yang bernama Mad-yan, ia menjumpai segumpulan orang yang ingin memberi minum ternaknya. Lalu ia menjumpai dua orang wanita yang sedang mengikat hewan ternaknya tetapi tidak memberi minum hewan ternak mereka itu sebelum pengembala-pengembala yang lain member minum hewan ternaknya. Melihat kejadian itu, Nabi Musa memberi minum hewan ternak milik

⁴⁰ Ahmad Ibrahim, *Manajemen Syari'ah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012, hlm 251

⁴¹ Ibid, hlm 41

kedua wanita itu. Kemudian dua wanita ini berterima kasih kepada Nabi Musa atas apa yang telah ia lakukan dan menyuruhnya untuk datang kepada ayah mereka yang bernama Syuaib. Lalu Syuaib memberikan balasan (pekerjaan) kepada Nabi Musa.

4). Kerja keras

Ciri pekerja keras adalah sikap pantang menyerah, terus mencoba hingga berhasil, serta seorang pekerja keras tidak mengenal kata gagal. Dapat kita ambil pelajaran bahwa setiap orang yang bekerja keras itu tidak boleh pantang menyerah dengan apa yang terjadi. Terus terus dan terus mencoba hingga sampai kepada keberhasilan. Tidak ada kata gagal, karena kegagalan adalah sukses yang tertunda.

5). Kerja dengan cerdas

Cirinya memiliki pengetahuan dan keterampilan, terencana, memanfaatkan segenap sumber daya yang ada,⁴² jika kerja dimaknai dengan semangat maka kinerja seorang muslim bersumber dari visinya : meraih hasanah fi dunya dan hasanah fi al-akhirath. Kerja dengan cerdas maksudnya adalah bekerja dengan baik, sungguh-sungguh, dan mencapai suatu keberhasilan sesuai dengan apa yang telah di rencanakan.

Allah juga telah memberikan manusia kapasitas dasar manajerial dalam rangka tugasnya sebagai khalifah, dalam kaidah tersebut hal yang mendasar dalam rangka bisa mencapai kesuksesan adalah adanya kemampuan untuk mengelola (kemampuan manajerial). Kemampuan manajerial tersebut hanya dapat diaplikasikan terhadap hal-hal yang terukur, sedangkan proses

⁴²Ibid, hlm 23

pengukuran dapat dilakukan apabila kita mampu untuk mendefinisikan apa yang kita ukur tersebut.⁴³ Sehingga dapat disimpulkan beberapa kata kunci dalam kaidah tersebut :

- a). Kapasitas untuk bisa mendefinisikan
- b). Kapasitas untuk bisa mengukur

Allah telah mengajarkan seluruh nama-nama sehingga manusia mampu mendefinisikan segala sesuatu yang terdapat dimuka bumi ini, ini merupakan karunia Allah kepada manusia dalam rangka tugasnya sebagai khalifah, Keseimbangan alam semesta yang merupakan hasil penciptaan Allah merupakan karya mahatinggi yang penuh dengan ketelitian dan keindahan. Seandainya Allah tidak menciptakan segala sesuatu di muka bumi ini dengan presisi (tingkat ketelitian tinggi) maka niscaya tata surya akan hancur lebur karena bertabrakan satu dengan lainnya. Manusia mungkin tidak akan pernah ada apabila komposisi udara didominasi oleh CO₂. Kehidupan di bumi ini tidak akan ada seperti saat ini apabila Allah tidak memberikan lapisan atmosfer yang melindungi permukaan bumi dari sinar ultraviolet. Ini menunjukkan bahwa Allah menciptakan alam semesta ini dengan penuh perhitungan agar kelak dapat dimanfaatkan oleh manusia.

Oleh karena itu terpenuhilah kapasitas dasar manusia untuk mengelola bumi ini dengan kemampuannya untuk mendefinisikan dan kemampuannya untuk dapat mengukur sehingga proses manajemen untuk memakmurkan

⁴³Surya Dharma, *Manajemen Kinerja*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005, hlm 32.

alam semesta dapat dilakukan.⁴⁴ Akan tetapi kapasitas dasar yang dimiliki manusia tersebut bisa menjadi pedang bermata dua. Satu sisi bisa membawa kemakmuran apabila dikelola sesuai dengan manajemen langit yang telah Allah ajarkan kepada manusia, sedangkan disisi lain bisa mengantarkan kepada jurang kehancuran apabila pengelolaannya hanya mengikuti manajemen hawa nafsu belaka.⁴⁵

Dalam konteks yang lebih kecil misalnya dalam sebuah organisasi atau perusahaan, kemampuan untuk mendefinisikan dan kemampuan untuk mengukur ini sangat dibutuhkan untuk mengetahui sejauhmana kinerja manajemen dalam mencapai visi maupun misi organisasi tersebut. Apabila organisasi tidak dapat mendefinisikan tujuannya maka dia tidak tahu apakah dia sudah melangkah kedepan atau hanya berjalan ditempat.⁴⁶

Dalam konsep manajemen islam (red. syari'ah) pencapaian tujuan suatu organisasi atau perusahaan tidak hanya sebatas di duniawi saja, akan tetapi menembus batas langit sebagai tujuan akhir yang hakiki. Sehingga pengelolaan sumber daya yang terdapat dalam perusahaan mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh Allah agar dapat menembus tujuan akherat. aturan-aturan tersebut merupakan koridor yang harus ditempuh agar Allah meridhoi. Sebagai contoh, dalam perusahaan yang berbasis pada manajemen langit, maka tidak akan terdapat eksploitasi sumberdaya alam secara

⁴⁴ Suit, Yusuf dan Almasli, *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ghalia Indonesia, 1997. Hlm 89.

⁴⁵ Ibid, hlm 90

⁴⁶ Wibowo, *Manajemen Kinerja edisi kedua*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009, Hlm 21

berlebihan tanpa ada proses pelestarian. Para karyawan dan pekerja menjadi aset bukan sumber daya yang dieksploitasi habis-habisan dimana setelah tidak berguna dicampakkan. produk-produk yang dihasilkan merupakan produk yang halal dan membawa manfaat untuk kemaslahatan umat. Hal tersebut sangat kontras dengan konsep manajemen konvensional yang seakan-akan boleh menghalalkan segala cara untuk mendatangkan keuntungan, tanpa mempertimbangkan kemaslahatan umat.

Manusia adalah makhluk Tuhan yang paling sempurna yang diciptakan oleh Allah SWT, dengan segala akal dan pikirannya, manusia harus berusaha mencari solusi hidup yaitu dengan bekerja keras mengharap ridho Allah SWT.

Dengan bekerja kita akan mendapatkan balasan yang akan kita terima, apabila seseorang memposisikan pekerjaannya dalam dua konteks, yaitu kebaikan dunia dan kebaikan ahirah, akan hal tersebut dengan rezeki dan berkah dan hasil pekerjaan dan baik adalah yang dikerjakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan ajaran Rasulullah SAW.

Firman Allah dalam Al-Qur'an An-Nahl: 93

وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَكِنْ يُضِلُّ مَنْ يَشَاءُ

وَيَهْدِي مَنْ يَشَاءُ ۗ وَلِتَسْأَلَنَّ عَمَّا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿٩٣﴾

Artinya: "Dan kalau Allah menghendaki, niscaya dia menjadikan kamu satu umat (saja), tetapi Allah menyesatkan siapa yang dikehendaki-Nya dan

*memberi petunjuk kepada siapa yang dikehendaki-Nya. dan Sesungguhnya kamu akan ditanya tentang apa yang Telah kamu kerjakan.*⁴⁷

Kinerja adalah gambaran tentang tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi (*strategic planning*) suatu organisasi. Pengukuran kinerja (*performance measurement*) adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas efisiensi pengelolaan sumberdaya (input) dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan, dan efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan. Sementara itu, menurut Robbins dalam Siagian, kinerja adalah tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁴⁸ Menurut Mursi dalam Wibisono, kinerja religius Islam adalah suatu pencapaian yang diperoleh seseorang atau organisasi dalam bekerja/berusaha yang mengikuti kaidah-kaidah agama atau prinsip-prinsip ekonomi Islam. Terdapat beberapa dimensi kinerja Islami meliputi⁴⁹

- a. Amanah dalam dalam bekerja yang terdiri atas profesional, jujur, ibadah dan amal perbuatan
- b. Mendalami agama dan profesi terdiri atas memahami tata nilai agama, dan tekun bekerja.

Islam mempunyai beberapa unsur dalam melakukan penilaian kinerja suatu kegiatan/usaha yang meliputi:

⁴⁷ Departemen Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemahan, Hilal, Cibiru Bandung, 2010, hlm 267

⁴⁸ Soraya Eka Ayudiati, 2010, *Analisis Pengaruh Locus Of Control Terhadap Kinerja Dengan Etika Kerja*, hlm 2, Akses pada <http://kopertis111.net/jurnal/>, di akses 21 juli 2016.

⁴⁹ *Ibid*, hlm 14

- a. Niat bekerja karena Allah
- b. Dalam bekerja harus memberikan kaidah/norma/syariah secara totalitas
- c. Motivasi bekerja adalah mencari keberuntungan di dunia dan akherat
- d. Dalam bekerja dituntut penerapan azas efisiensi dan manfaat dengan tetap menjaga kelestarian lingkungan
- e. Mencari keseimbangan antara harta dengan ibadah, dan setelah berhasil dalam bekerja hendaklah bersyukur kepada Allah SWT

Dalam unsur penilaian kinerja tersebut, orang yang bekerja adalah mereka yang menyumbangkan jiwa dan tenaganya untuk kebaikan diri, keluarga, masyarakat dan negara tanpa menyusahkan orang lain. Oleh karena itu, kategori “ahli surga” seperti yang digambarkan dalam Al-Qur’an bukanlah orang yang mempunyai pekerjaan/jabatan yang tinggi dalam suatu perusahaan/instansi sebagai manajer, direktur, teknisi dalam suatu bengkel dan sebagainya. Tetapi sebaliknya Al-Qur’an menggariskan golongan yang baik lagi beruntung (*al-falah*) itu adalah orang yang banyak taqwa kepada Allah, khusyu sholatnya, baik tutur katanya, memelihara pandangan dan kemaluannya serta menunaikan tanggung jawab sosialnya seperti mengeluarkan zakat dan lainnya.

Golongan ini mungkin terdiri dari pegawai, supir, tukang sapu ataupun seorang yang tidak mempunyai pekerjaan tetap. Sifat-sifat di ataslah sebenarnya yang menjamin kebaikan dan kedudukan seseorang di dunia dan di akhirat kelak. kerja dalam Islam bukanlah semata-mata merujuk kepada mencari rezeki untuk menghidupi diri dan keluarga dengan menghabiskan waktu siang maupun malam, dari pagi hingga sore, terus menerus tak kenal

lelah, tetapi kerja mencakup segala bentuk amalan atau pekerjaan yang mempunyai unsur kebaikan dan keberkahan bagi diri, keluarga dan masyarakat sekelilingnya serta negara.

Kerja yang baik menurut Islam dapat di artikan dengan makna yang umum dan makna yang khusus. Amal makruf nahi mungkar. Adapun kerja atau amal yang maknanya khusus yaitu melakukan pekerjaan atau usaha yang menjadi salah satu unsur terpenting dan titik tolak bagi proses kegiatan ekonomi seluruhnya. Kerja dengan makna yang khusus menurut Islam terbagi menjadi 2 yaitu⁵⁰ :

- a. Kerja yang bercorak jasmani (fizikal) seperti kerja buruh, pertanian, pertukangan tangan
- b. Kerja yang bercorak aqli/fikiran (mental) seperti jabatan pegawai, baik yang berupa perguruan, baik negeri maupun swasta.

Islam menjadikan kerja sebagai tuntutan fardu atas semua umatnya selaras dengan dasar persamaan yang di isytiharkan oleh Islam bagi menghapuskan sistem yang membeda-bedakan manusia mengikut derajat dalam firman Allah SWT.

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ١٠٥

Artinya :Dan katakanlah, bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan di kembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghoib dan yang nyata,

⁵⁰ Suhendi, Hendi, *Fiqih Muamalah*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2007, hlm 75

lalu diberikan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan (QS At-taubat : 105).⁵¹

Ayat di atas menjelaskan tentang wajibnya kerja kepada umat muslim, bahkan dalam QS At-taubah: 105 di sebutkan “Bekerjalah kamu maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu”. Ayat tersebut mewajibkan bekerja bahkan bekerja di hukum fardu.

b. Asuransi

1). Pengertian Asuransi

Kata asuransi berasal dari bahasa inggris, *insurance*, yang dalam bahasa Indonesia telah menjadi bahasa populer dan diadopsi dalam kamus besar bahasa Indonesia dengan padanan kata “pertanggungan”. Echols dan Shadilly memaknai kata *insurance* dengan (a) asuransi dan (b) jaminan. Dalam bahasa Belanda biasa disebut dengan istilah *assurantie* (asuransi) dan *verzekering* (pertanggungan).⁵²

Dari sudut pandang social asuransi sebagai sebuah organisasi social yang menerima pemindahan resiko dan mengumpulkan dana dari anggota-anggotanya guna membayar kerugian yang mungkin terjadi pada masing-masing anggota asuransi tersebut.

2). Pengertian Asuransi Syariah

Sedangkan mengenai asuransi syariah, secara termologi asuransi syariah adalah tentang tolong menolong dan secara umum asuransi adalah sebagai salah satu cara mengatasi terjadinya musibah dalam kehidupan, dimana

⁵¹ Departemen Agama RI, Al-Hikmah, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, CV Diponegoro, Bandung, 2010, hlm 203

⁵² Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*, Prenada Media, Jakarta, 2004.hlm:57

manusia senangtiasa dihadapkan pada kemungkinan bencana yang dapat menyebabkan hilangnya atau berkurangnya ekonomi seseorang baik terhadap diri sendiri, keluarga, perusahaan yang diakibatkan oleh meninggal dunia, kecelakaan, sakit, dan usia tua.

Menurut fatwa No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang pedoman umum asuransi syariah, pengertian asuransi syariah (ta'min, takaful, tadhmun) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong di antara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk asset atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah.⁵³

Secara prinsip kajian ekonomi islam selalu mengedepankan asas keadilan, tolong menolong, menghindari kezaliman, mengharamkan riba (bunga), prinsip profit and loss sharing serta penghilangan unsur gharar. Maka dari sini, bisa ditarik garis parallel terhadap prinsip-prinsip yang harus ada dalam institusi asuransi syariah. Sebab, asuransi syariah secara teoritis masih mengindik pada kajian ekonomi islam secara umum. disamping prinsip dasar di atas harus dipenuhi oleh lembaga asuransi syariah, asuransi syariah juga dapat mengembangkan sebuah menejemen asuransi secara mandiri, terpadu, professional dan tidak menyalahi aturan dasar yang telah digariskan dalam syariah Islam maka setiap asuransi harus ada Dewan Pengawas Syariah (DPS).

⁵³ Fatwa Dewan Syariah Nasional, DSN No. 21/DSN/MUI/III/2001, tentang pedoman umum asuransi syariah.

Disinilah ulama kontemporer bermain dan menggali dan menyusun sebuah kinerja dan manajemen asuransi syariah. Mengutip pernyataan Nejatullah al-Siddiqi, bahwa asuransi syariah harus membawa unsur tolong menolong, seperti apa yang terjadi diawal sejarah asuransi yang menjadikan prinsip tolong menolong sebagai unsur utama didalamnya. Dari sini, asuransi syariah mengembang tugas agar melakukan pembersihan unsur-unsur yang tidak sesuai syariah terhadap pratek yang dijalankan oleh asuransi konvensional. Nilai-nilai seperti materialistis, individualistis, kapitalis, harus dihapuskan, sebagai gantinya dimasukan semangat keadilan, kerja sama dan saling menolong.

Dalam asuransi syariah terdapat dua jenis perlindungan takaful. Pertama, takaful keluarga, yaitu takaful yang memberikan perlindungan financial dalam menghadapi malapetaka kematian dan kecelakaan atas diri peserta takaful. Kedua, takaful umum, adalah takaful yang memberikan perlindungan financial dalam menghadapi bencana atau atas harta benda milik peserta takaful, seperti ; rumah, bangunan dan sebagainya.

Peraturan perundang-undangan tentang perasuransian di Indonesia diatur dalam beberapa tempat, antara lain dalam kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), uu No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, PP No.63 Tahun 1999 Tentang Perubahan atas PP No. 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian serta aturan-aturan lain yang mengatur Asuransi Sosial yang diselenggarakan oleh BUMN Jasa Raharja (Asuransi

Sosial Kecelakaan Penumpang), Astek (Asuransi Sosial Tenaga Kerja), dan Askes (Asuransi Sosial Pemeliharaan Kesehatan).⁵⁴



⁵⁴ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta, 2010. Hlm.243-245

BAB III

OBJEK DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah PT. Prudential Life Assurance Cabang Bandar Lampung

Didirikan pada tahun 1995, PT. Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) merupakan bagian dari plc, sebuah Grup Perusahaan Jasa Keuangan terkemuka di Inggris. Sebagai bagian dari grup yang berpengalaman lebih dari 167 tahun di industry asuransi jiwa, Prudential Indonesia mempunyai komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia.

PT. Prudential Life Assurance memiliki izin usaha di bidang asuransi jiwa patunga berdasarkan surat keputusan menteri keuangan Indonesia nomor. 241/KMK.017/1995 tanggal 1 juni 1995 juncto Surat Menteri Nomor. S. 191/MK6/2001 tanggal 6 maret 2001 juncto Surat Menteri nomor S.614MK6/2001 tanggal 23 oktober juncto Surat Menteri Keuangan nomor S. 9077/BL/2008 TANGGAL 19 Desember 2008.

Sejak peluncuran produk asuransi terkait investasi (unit link) pertamanya di tahun 1999, Prudential Indonesia telah menjadi pemimpin pasar untuk katagori produk tersebut di Indonesia. Prudential Indonesia menyediakan berbagai produk dan layanan yang di rancang untuk memenuhi dan melengkapi setiap kebutuhan keuangan nasabahnya di Indonesia.

Sampai 31 Desember 2005, memiliki kantor pusat di Jakarta dan kantor pemasaran di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, Batam dan Semarang. Prudential Indonesia melayani lebih dari 2,5 juta nasabah melalui lebih dari 251.000 tenaga pemasar di 394 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) di seluruh Nusantara, termasuk (termasuk di Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Yogyakarta, Batam, Bali)

Lampung merupakan anak cabang dari PT.Prudential Life Assurance Jakarta pusat. PT. Prudential di Lampung memiliki tiga kantor Agency, salah satunya yang berlokasi di Jl.Jend. Sudirman No.86, Tanjung Karang Pusat, Bandar Lampung 35118. Didirikan kantor agency ini dimaksudkan untuk memperluas jaringan bisnis serta memperbanyak nasabah PT Prudential Life Assurance Cabang Lampung.

2. Visi Dan Misi PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung

a) Visi

“ Visi PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung adalah Terdepan dalam pelayanan nasabah, terdepan dalam memberikan hasil terbaik bagi pemegang saham dan terdepan dalam memperkerjakan karyawan”.

b) Misi

“ Misi PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung adalah Menjadi Perusahaan Jasa Keuangan Ritel Terbaik di Indonesia, melampaui penghargaan para nasabah, tenaga pemasaran, staf, dan pemegang saham dengan memberikan pelayanan sempurna, produk berkualitas, tenaga pemasaran Profesional yang

berkomitmen tinggi serta menghasilkan pendapatan investasi yang menguntungkan”

Empat Pilar Misi sebagai bagian yang tidak terpisahkan oleh Misi PT. Prudential Life Assurance, yaitu pondasi yang merupakan dasar berdiri dan berkembangnya perusahaan dan yang membedakan dengan perusahaan-perusahaan yang lain.

1. Semangat untuk menjadi yang terbaik

Untuk memberikan yang terbaik dan memperbaiki kemampuan untuk mendapatkan hasil yang terbaik pula.

2. Organisasi yang memberikan kesempatan untuk belajar

Memberikan kesempatan kepada setiap orang di perusahaan untuk mendapatkan pengetahuan, keahlian, dan pengembangan pribadi melalui berbagi training.

3. Bekerja sebagai keluarga

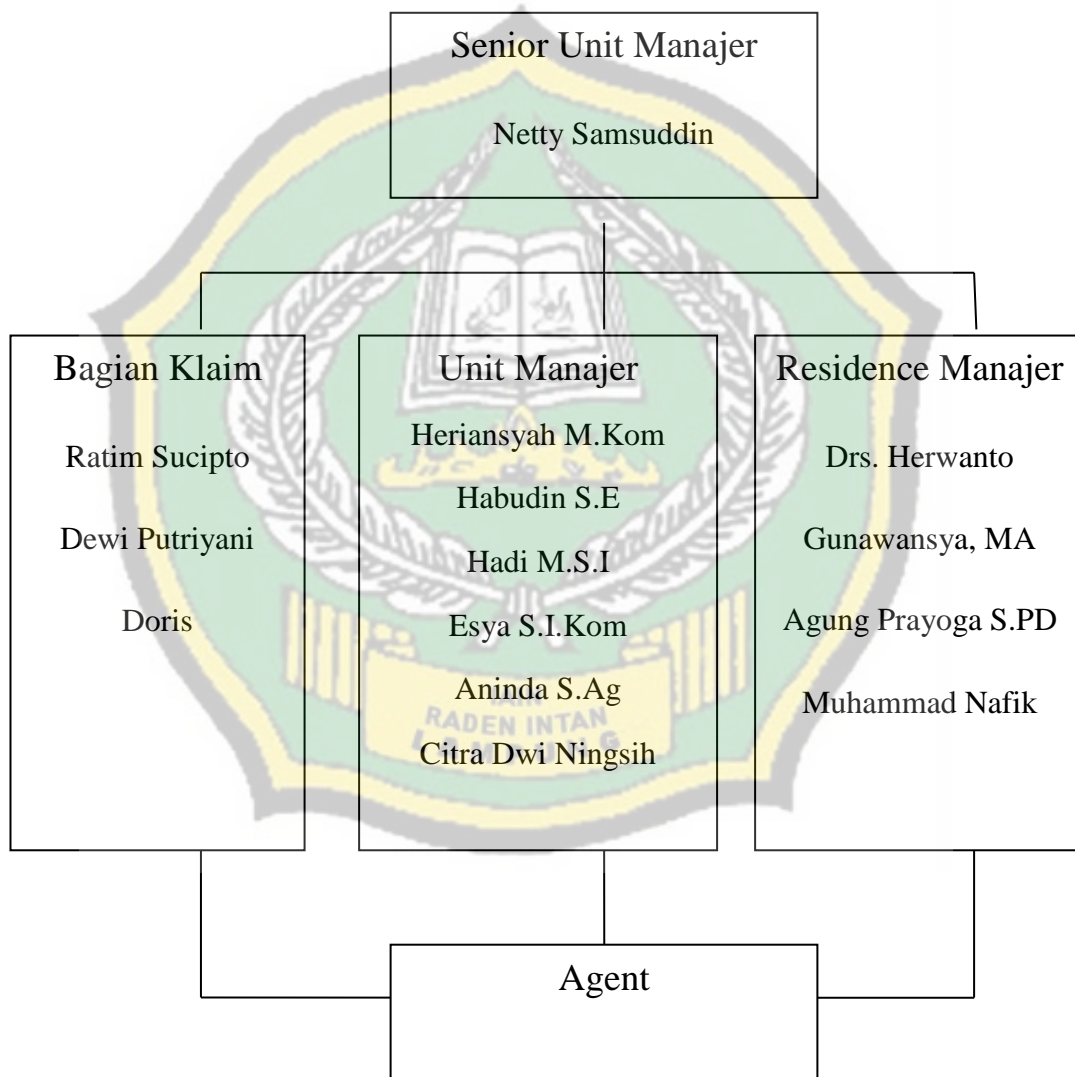
Berkerja bergandengan tangan sebagai satu keluarga besar memperlakukan satu sama lainnya dengan rasa hormat dan penuh kasih untuk menciptakan rasa dengan penuh pengertian.

4. Integritas dan keuntungan yang merata bagi semua pihak yang terkait dengan perusahaan.

Komitmen untuk selalu memiliki integritas dalam setiap hal, menyediakan layanan terbaik untuk nasabah, menghagai setiap orang dengan adil

berdasarkan nilai tambah Bisnis, komunikasi dengan jelas dan memberikan pendapatan penghasilan yang baik ke setiap orang (tampa diskriminasi).

3. Struktur Organisasi PT. Prudential Life Assurance Cabang Bandar Lampung



Sumber: PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung

Adapun tugas masing-masing dari struktur organisasi yang ada di PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung, Yaitu:

b. Senior Unit Manajer

1. Bertanggung jawab atas memantau bawahannya seperti: Unit Manajer, Agent.
2. Membangun kekuatan dari Unit Manajer dan Agent agar bisa lebih berprestasi ke jenjang karir selanjutnya.
3. Bertugas Untuk Mengrekrut Agent-agent dan menerangkan produk dari asuransi yang ada serta menjelaskannya.
4. Memberi seminar-seminar yang di anggap perlu untuk para agent.

c. Unit Manajer

1. Memimpin dan mengelola unit bisnis Perusahaan.
2. Bertugas memutuskan pembiayaan-pembiayaan yang dibutuhkan oleh Perusahaan.
3. Bertugas dalam mengelola portofolio pembiayaan Perusahaan.

d. Residence Manajer

1. Bertanggung jawab terhadap Branch Manajer dan memberikan laporan bulanan penjualan polis dan komisi serta premi.
2. Bertanggung jawab atas pengelolaan dan pelayanan terhadap nasabah.

e. Bagian Klaim

1. Bertugas untuk membantu nasabah dalam pengklaiman bonus, nilai tunai.

2. Bertugas untuk memperhatikan surat-surat yang di perlukan dalam klaim tersebut.

f. Agent

1. Bertugas memperkenalkan produk kepada calon nasabah.
2. Berusaha untuk mencari nasabah-nasabah dan menjual polis.
3. Bertugas untuk mengrekrut calon agent-agent baru.

B. Reward dan Punishment PT. Prudential Life Assurance Cabang

Lampung

Untuk mendeskripsikan apa saja *reward* dan *punishment* di PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung, maka penulis paparkan berdasarkan hasil wawancara dengan Elisa Dinata sebagai Office Manajer PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung dengan penjelasan sebagai berikut:

Menurut Office Manajer PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung mengemukakan bahwa di Perusahaan asuransi ini banyak pemberian *reward* (hadiah) kepada para agent yang berprestasi dan bisa kejar target sesuai dengan ketentuan perusahaan yang tujuannya agar bisa meningkatkan kinerja para karyawan (agent). Prestasi kerja yang telah dicapainya, dengan kata lain agent menjadi lebih keras kemauannya untuk meningkatkan kinerjanya. Menurut beliau hukuman ini bertujuan agar para agent lebih di siplin dalam bekerja. Pada dasarnya tujuan pemberian *punishment* adalah supaya karyawan (agent) yang melanggar merasa jera dan tidak akan mengulangi lagi.

1. Macam-macam Reward yang diberikan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung yaitu:

- a. Komisi didapat apabila Agent mendapat nasabah maka agent tersebut mendapatkan komisi dari nasabah sebesar 30% .
- b. Bonus didapat apabila seorang Agent dapat mengkrekrut agent baru dan agent baru tersebut mendapatkan nasabah maka agent yang pertama mendapatkan bonus sebesar 10% dari nasabah yang membuka rekening tersebut.
- c. Jalan-jalan (liburan) didapat apabila bisa kejar target maka akan mendapatkan komisi dan jalan-jalan, semakin besar produksinya semakin besar kesempatan jalan-jalan (liburan).⁵⁵

Para Agent mendapatkan *reward* dilihat dari kinerja mereka dalam kejar target yang tentukan oleh pihak perusahaan, semakin besar produksinya maka semakin besar kesempatan mendapatkan reward. Dengan adanya efektivitas *Reward* tersebut bisa meningkatkan kinerja agent yang lain agar lebih semangat dalam bekerja.

2. Macam-macam Punishment yang diberikan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung yaitu:

- a. Bagi agent yang kurang aktif dalam bekerja maka akan mendapat peringatan ringan dari para leader.

⁵⁵ Wawancara dengan Ibu Elisa Dinata, Office Manajer PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung, tanggal 27 juni 2016

- b. Bagi para agent yang tidak mengikuti seminar dan training yang dilakukan setiap hari senin dan saptu maka akan mendapatkan peringatan keras dari atasan.
- c. Agent yang tidak berproduksi selama 6 bulan maka akan dikeluarkan (PHK). Pada dasarnya tujuan pemberian *punishment* adalah supaya karyawan (agent) yang melanggar merasa jera dan tidak akan mengulangi lagi. ⁵⁶

3. Pendapatan dan Reward yang diberikan PT.Prudential Life Assurance Cabang Lampung untuk pebisnis Prudential adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Jumlah Pendapatan dan Reward untuk Pebisnis Mulai dari Agent sampai Agency Manajer (AM).

TAHUN	I	II	III	IV	V	TOTAL
KOMISI	30%	30%	5%	5%	5%	
BONUS	12%	12%				

⁵⁶ *Ibid*

LEVEL	POSISI	PRODUKSI (API)	Komisi+ Bonus+OR	PENDAPATAN	
				Per Tahun	Per Bulan
LEVEL 1	Agent Personal Selling	200,000,000	30%	60.000.000	5.000.000
LEVEL 2	AUM	200,000,000	Komisi tahun 1 & 2 3%	120.000.000	10.000.000
	(Associatc Unit Manajer)	250,000,000		7.500.000	625.000
	Personal Selling	450,000,000		175.000.000	10.625.000
	5 Agent @ 50 Juta				
LEVEL 3	UM (Unit Manajer)	200,000,000	Komisi tahun 1 & 2 12%	120.000.000	138.000.000
	Personal Selling	250,000,000		258.000.000	21.500.000
	2 AUM (Associate Unit Manajer)	900,000,000			
		2.700.000.00 0			
		1.350,000.00 0			
LEVEL 4	SUM (Senior Unit Manajer)	200,000,000	Komisi tahun 1 & 2 21%	120.000.000	241.000.000
	Personal Selling	250,000,000		243.000.000	604.500.000

	5 Agent @ 50 juta	900,000,000		50.375.000
	2 AUM (Associate Unit Manajer)	2,700,000,00 0 4,050,000,00 0		
	2 UM (Unit Manajer)			
LEVEL 5	Am (Agency Manajer)	200,000,000	Komisi tahun 1& 2	120.000.000 345.000.000
	Personal Selling	250,000,000	30%	486.000.000
	5 Agent @ 50 Juta	900,000,000	18%	729.000.000
	2 AUM (Associate Unit Manajer)	2,700,000,00 0 8,100,000,000	9%	1.680.000.000
	2 UM (Unit Manajer)	12,150,000,000		140.000.000
	2 SUM (Senior Unit Manajer)			
LEVEL 6	SAM (Senior Agency Manajer)	12,150,000		1.680.000.000
	Direct Unit	12,150,000, 000	6%	729.000.000
	Generesi	12,150,000,	4%	486.000.000
				2.895.000.000

	1:AM	000		241.000.000
	Generasi 2:AM	24,300,000,000		

Sumber: PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan tentang Standarisasi Pendapatan dan *Reward* Sistem Bisnis PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung, adalah sebagai berikut:

- 
- a. Tahun 1 - Agent
 - o Income akhir tahun sekitar Rp5,000,000/bulan
 - b. Tahun 2 - AUM
 - o Income akhir tahun sekitar Rp10,000,000/bulan
 - c. Tahun 3 - UM
 - o Income akhir tahun sekitar Rp20,000,000/bulan
 - d. Tahun 4 - SUM
 - o Income akhir tahun sekitar Rp40,000,000/bulan
 - e. Tahun 5 - AM
 - o Income akhir tahun sekitar Rp100,000,000/bulan

4. Sistem Kerja Tahunan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung

Sistem perhitungan omset adalah sistem API (Annual Premium Income) adalah Pendapatan Premi Pertahun. Penghitungan jumlah API dihitung berdasarkan dari jumlah total Premi Berkala Tahunan. Apabila anda sudah memiliki calon yang akan anda prospek untuk menawarkan produk manfaat asuransi ini kepada keluarga, saudara, teman, relasi bisnis, tetangga.

a. Tahun 1 (Agent)

Sebagai Agent pada tahun pertama. Agent masih dalam tahap belajar dan akan dibimbing langsung oleh seorang Leader yang berpengalaman dan dibimbing melalui sistem pelatihan Training Prudential. Sebagai seorang Agent, Agent tidak ada kewajiban target API tertentu, tetapi Agent baru ingin mencapai income besar maka Agent tersebut mengikuti Step by Step dan jenjang karir sesuai Sistem Bisnis Prudential. Step pertama yang harus dilakukan Agent tersebut adalah melakukan Formula Sukses 150 Juta API. Formula Sukses 150 Juta API adalah anak tangga pertama untuk mencapai Agency Manager Rp100 Juta/bulan.

Caranya Agent mengajak orang untuk menabung direkening ini dengan cara sharing Program Rekening 2 in 1 kepada orang-orang. Sebelum sharing sebaiknya Agent mempersiapkan dahulu nama-nama orang yang akan di tawarkan produk-produk dari Prudential, hal ini agar agent dapat terarah dalam bekerjanya. Dalam 1 Hari, Agent sharing Rekening 2 in 1 @15 menit ke minimal 2 orang (terlepas closing atau belum). Dalam 1 Minggu, asumsi hanya 5 hari sharing, Agent tersebut sudah sharing ke 10 orang. Dalam 1 Tahun, asumsi hanya 40 Minggu x 10 orang maka Agent tersebut sharing total ke 400 orang.

Asumsi Closing Ratio New Agent hanya 10%. Artinya dari 400 orang tersebut 90% menolak dan hanya 10% (40 nasabah) yang setuju membuka Rekening 2 in 1 dengan Agent.

Komisi diberikan setiap periode, bonus diberikan tahunan. Ketika nasabah disetujui, Agent langsung mendapai komisi yang keluar per 2 minggu

sekali (tanggal 5 dan tanggal 20). Jika nasabah menabung tahunan maka komisi diberikan total setahun, jika menabung semesteran maka komisi diberikan per 6 bulan, jika menabung triwulan maka komisi diberikan per 3 bulan, jika menabung bulanan maka komisi diberikan perbulan.⁵⁷

b. Tahun ke 2 (AUM)

Asc Unit Manager (AUM) adalah tahapan crucial dimana AUM sedang dilatih secara intensif untuk menjadi seorang calon leader besar atau calon UM (Unit Manager) untuk tahun berikutnya.

Kualitas pelatihan para AUM lebih tinggi dibandingkan pelatihan Agent. AUM diberikan banyak bekal berupa materi dan skill yang akan sangat berguna untuk kelangsungan bisnis Prudential milik di masa depan. AUM akan mulai belajar mandiri dalam prospecting, harus bisa merekrut dan membimbing anggota tim barunya, tetapi tetap masih dalam pengawasan leader senior di atasnya.

Untuk syarat mencapai posisi UM (Unit Manager) tahun berikutnya, seorang AUM harus memenuhi kriteria :

- API pribadi AUM minimal Rp180 Juta API
- Memiliki 4 Agent dengan masing-masing API minimal @Rp30 Juta API
- Total API group (API pribadi AUM + API Agent) minimal Rp300 Juta

Bonus Overriding (OR) diberikan pada tahun berjalan ketika seorang pebisnis sudah memiliki anggota tim baru dan berproduksi. Bonus OR akan semakin tinggi sesuai posisi jabatan pebisnis.

⁵⁷ Dokumentasi *reward* PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung

c. Tahun ke 3 (UM)

Seorang Unit Manager (UM) adalah tahap aman pertama dalam sistem Prudential dimana seorang UM diibaratkan adalah seorang owner bisnis yang telah berhasil membuka sebuah toko kecil milik sendiri. Saat ini seorang UM sudah diberikan hak dan kewajiban untuk turun tangan 100% incharge terhadap kelangsungan bisnis barunya tersebut. Leader senior pada tahun ini hanya memantau saja. Kendali penuh bisnis berada ditangan UM.

Pelatihan para Unit Manager akan lebih tinggi kualitasnya dibanding Agent, dimana UM akan menerima skill pelatihan dan materi-materi yang lebih Advance agar lebih sesuai untuk bekal bisnis dimasa depan. Untuk mencapai posisi berikutnya yaitu Senior Unit Manager (SUM), maka UM harus memenuhi kriteria sebagai berikut :

- API pribadi AUM minimal Rp180 Juta API
- Memiliki 4 Agent dengan masing-masing API minimal @Rp30 Juta API
- Total API group (API pribadi AUM + API Agent) minimal Rp300 Juta

d. Tahun ke 4 (SUM)

Seorang Senior Unit Manager (SUM) adalah tahap berikutnya dalam sistem bisnis Prudential dimana seorang SUM sudah memiliki para Unit Manager (UM) didalam timnya. SUM bertanggung jawab atas memantau kinerja para UM dibawah supervisinya dan sekaligus SUM harus membangun kekuatan dari pada AUM dan Agent yang berada dibawahnya agar kelak mereka juga bisa sukses naik menjadi Unit Manager berikutnya.⁵⁸ Untuk

⁵⁸ *ibid*

mencapai posisi berikutnya yaitu Agency Manager (AM), maka SUM harus memenuhi kriteria sebagai berikut :

- Total API group Rp2,700,000,000 API
- Minimal 2 UM Direct @Rp900 Juta API, 2 AUM Direct @300Juta API, dan 4 Agent Direct @Rp30 Juta API

Seorang SUM mendapatkan fasilitas UM plus mendapatkan fasilitas Investasi Dana Pensiun Gratis dari Prudential berupa Long Term Incentive (LTI). Dana investasi tersebut nilainya sangat besar (sudah ada pebisnis yang memiliki dana pensiun sekian miliar Rupiah). Dana pensiun LTI ini kelak boleh ditarik sebagian atau seluruhnya min diatas 5 tahun kemudian. Artinya seorang pebisnis di Prudential Dijamin akan hidup sejahtera di masa pensiun walaupun ia sebenarnya tidak pernah membuka rekening dana pensiun.

e. Tahun ke 5 (AM)

Seorang Agency Manager (AM) adalah tahap aman tertinggi dalam sistem bisnis Prudential dimana seorang AM merupakan posisi Eksklusif di sistem bisnis Prudential. Seorang AM memiliki group yang besar jumlahnya, diatas ratusan atau bahkan ribuan Agent. Tugas AM lebih kepada pengembangan kinerja Group Manager dibawah supervisinya, sambil terus membangun kekuatan baru dari pada Agent-AUM yang kelak naik promosi menjadi UM tahun berikutnya. Seorang AM tidak ada target ditahun

berikutnya. Fokus seorang AM adalah menciptakan banyak AM baru berikutnya.

Seorang AM sudah memiliki income diatas Rp1,000,000,000/tahun sudah tergolong sebagai Miliarder. Seorang AM juga memiliki fasilitas yaitu Jaminan Kelangsungan Bisnis, dimana kerajaan bisnis yang telah ia bangun selama ini tidak akan hilang sia-sia apabila seorang AM telah mengalami cacat tetap total atau meninggal dunia.

Diatas adalah system kerja serta pendapatan, bonus (reward) yang ada di PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung, pendapatan disesuaikan dengan jenjang karir yang dimilikinya termasuk agent. Maka dari itu bagi para agent yang ingin mendapatkan *reward* dan tingkatan selanjutnya harus semangat dalam bekerja untuk kejar target supaya mendapatkan komisi, bonus, serta jalan-jalan bagi agent yang berprestasi.

C. KINERJA KARYAWAN (agent) PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG LAMPUNG

1. Manajemen kinerja yang diterapkan pada PT.Prudential Lif Assurance Cabang Lampung

Manajemen kinerja adalah proses komunikasi yang harus diimplementasikan secara kesinambungan dalam ruang kemitraan antara Agent dengan Agent atau Agent dengan pimpinannya yaitu leader. Proses komunikasi dimaksudkan untuk membangun harapan serta pemahaman yang terkait dengan pekerjaan yang sedang dan akan dilakukan.

Sebagaimana yang diterapkan PT. Prudential life assurance cabang Lampung setiap hari saptu jam 10.00 WIB dilakukan training dalam rangka memotivasi para agent dan calon agent yang akan bergabung di PT. Prudential life assurance cabang lampung yang dipandu oleh Leader. Tujuannya agar para agent bisa tetap semangat untuk memperkenalkan Asuransi kepada calon nasabahnya. Dan biasanya dalam pertemuan ini para agent satu dengan agent lainnya saling berbagi pengalaman tentang bagaimana mereka memperkenalkan asuransi kepada calon nasabahnya. Cara ini sangatlah efektif karena dengan dilakukannya training maka para agent yang merasa tidak mampu untuk kejar target untuk mendapatkan reward akan termotivasi kembali dan mendapatkan pencerahan dari para leadernya. serta para agent juga mempunyai kewajiban untuk mengkrekrut seseorang agar bergabung (kerja) di PT. Prudential life assurance.

2. System kerja Tenaga Pemasaran Keagenan di PT. Prudential Life Assurance Cabang lampung

Sebagai Agent pada tahun pertama. Agent masih dalam tahap belajar dan akan dibimbing langsung oleh seorang Leader yang berpengalaman dan dibimbing melalui sistem pelatihan Training Prudential. Sebagai seorang Agent, Agent tidak ada kewajiban target API tertentu, tetapi Agent baru ingin mencapai income besar maka Agent tersebut mengikuti Step by Step dan jenjang karir sesuai Sistem Bisnis Prudential. Step pertama yang harus dilakukan Agent tersebut adalah melakukan Formula Sukses 150 Juta API. Formula Sukses 150 Juta API adalah anak tangga pertama untuk mencapai Agency Manager Rp100 Juta/bulan.

Caranya Agent mengajak orang untuk menabung direkening ini dengan cara sharing Program Rekening 2 in 1 kepada orang-orang. Sebelum sharing sebaiknya Agent mempersiapkan dahulu nama-nama orang yang akan di tawarkan produk-produk dari Prudential, hal ini agar agent dapat terarah dalam bekerjanya. Dalam 1 Hari, Agent sharing Rekening 2 in 1 @15 menit ke minimal 2 orang (terlepas closing atau belum). Dalam 1 Minggu, asumsi hanya 5 hari sharing, Agent tersebut sudah sharing ke 10 orang. Dalam 1 Tahun, asumsi hanya 40 Minggu x 10 orang maka Agent tersebut sharing total ke 400 orang. Dan jika tidak ada berminat maka sebagai agent harus tetap semangat menawarkan kembali kepada calon nasabah, itu merupakan strategi yang dilakukan para agent untuk menyakinkan para calon nasabah bahwa manfaat dari asuransi.

Dan system kerja para agent tidak harus setiap hari datang ke kantor karena para agent hanya ke kantor apabila mendapatkan nasabah atau agent baru yang direkrutnya serta wajib mengikuti training setiap hari saptu. System kontrak kerja Agent di PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung adalah bagi Agent yang Produksi selama 6 bulan maka akan dikeluarkan, minimal dalam 6 bulan tersebut Agent diwajibkan untuk mendapatkan satu nasabah dan satu agent baru yang direktutnya.

3. Hubungan para Agent dengan Leader dalam peningkatan kinerja di Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung

Proses komunikasi merupakan suatu system yang terdiri dari unit-unit yang saling terkait dan setiap unit harus terlibat untuk meningkatkan nilai

tambah bagi organisasi, pimpinan, manajer, dan agent.⁵⁹ Maka dari itu demi meningkatkan kinerja Agent, para leader harus selalu mendampingi yaitu dengan cara menjaga komunikasi dengan baik antara atasan dan bawahan agar Agent tersebut tetap semangat dalam bekerja serta apabila terjadi penurunan kinerja maka leader bisa membantu apa yang menjadi kendala menurunnya semangat para agent agar termotivasi kembali untuk mendapatkan nasabah atau calon agent baru.

4. Penilaian Kinerja Agent di Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung

Penilaian kinerja Agent yang dilakukan secara obyektif, tepat dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan Agent, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan. Memang terdapat beberapa penulis yang berpendapat bahwa penilaian kinerja dapat menimbulkan motivasi negatif para Agent. Namun sayangnya para Agent seharusnya merasa lebih bahagia karena dapat lebih produktif, sehingga keuntungan perusahaan akan dapat dinikmati pula oleh Agent berupa bonus, komisi, dan jalan-jalan apabila bisa kejar target, semakin besar produksinya semakin besar kesempatan nya. Di samping itu penilaian kinerja atas para Agent sebenarnya membuat Agent mengetahui posisi dan peranannya dalam menciptakan tercapainya tujuan perusahaan.

Hal ini justru akan menambah motivasi Agent untuk berkerja semakin baik lagi, karena mereka masing-masing dapat bekerja lebih baik dan benar .

⁵⁹ Torang Syamsir, *Organisai dan Menejemen*, Alfabeta, Bandung, 2014, hlm:189-190

Dengan demikian diharapkan, para Agent bermental juara. Ingin menjadi yang terbaik tanpa merugikan teman yang lain .

5. Data Tentang Efektivitas Reward dan Punishment dalam meningkatkan kinerja Menurut Agent.

Data tentang efektivitas *reward* dan *punishment* dalam meningkatkan kinerja, data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data Agent yang bekerja di PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung. Data di peroleh peneliti berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara para Agent yang bekerja di PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung dan bagaimana pendapat mereka tentang adanya reward dan punishment, apakah bisa meningkatkan kinerja mereka.

PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung memiliki agent sebanyak 200, dari agent 200 tersebut di ambil sampel sebanyak 10% dari jumlah keseluruhan yaitu 20. Agent yang diwawancarai oleh peneliti sebanyak 20 tersebut dilakukan saat acara training di PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung. Berikut adalah tabel Data Agent yang di wawancarai yang bekerja di asuransi, yaitu:

Tabel 3.2

Data jumlah 20 agent yang bekerja di PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung

No	Nama	Jabatan
1.	Kori raudatul janah	Agent
2.	Rohma fauziah	Agent

3.	Ariawan novenza	Agent
4.	Amelia sari	Agent
5.	Tri jayanti	Agent
6.	Ismail suhada	Agent
7.	Suparman	Agent
8.	Suswanto	Agent
9.	Heri isman	Agent
10.	Suherno	Agent
11.	Yuliana pauli	Agent
12.	Andi suyanarta	Agent
13.	Sofia nurjanah	Agent
14.	Zikri rahman	Agent
15.	Sri wulandari	Agent
16.	Agung	Agent
17.	Siti atikah	Agent
18.	Suryanti	Agent
19.	Ina hoirunissa	Agent
20.	Ade hermansyah	Agent

Data diatas merupakan data nama-nama Agent yang bekerja di PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung yang di peroleh peneliti, dari hasil observasi langsung serta wawancara tentang efektivitas reward dan

punishment dalam meningkatkan kinerja para agent di PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung.

Untuk mendeskripsikan tentang efektivitas reward dan punishment dalam meningkatkan kinerja karyawan (agent) di PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung. Maka akan penulis paparkan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan wawancara dengan 20 agent yang bekerja di PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung efektivitas *reward* dan *punishment* sangatlah berpengaruh dalam meningkatkan kinerja mereka, karena dengan adanya *reward* bisa menjadi semangat dan strategi untuk merekrut agent baru. Karena apabila agent bisa merekrut agent baru maka akan mendapatkan *reward* sebesar 10 % untuk setiap satu orang yang direkrutnya untuk bergabung di perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung. Dan agent juga bertugas untuk menawarkan produk-produk asuransi kepada nasabah, apabila nasabah tertarik dan menginvestasikan uangnya maka agent akan mendapatkan komisi sebesar 30 %.

Bapak Ade Hermansyah selaku agent yang bekerja di Prudential, mengatakan besarnya pendapatan yang dihasilkan tergantung seberapa besar omset yang dihasilkan. Karena bekerja sebagai agent pemasaran tidaklah mudah sebab kurangnya pemahaman dan tidak percaya dari calon nasabah tentang manfaat dari asuransi sehingga calon nasabah enggan untuk membeli produk asuransi. Maka dari itu bekerja sebagai agent harus memiliki jiwa pantang menyerah dan tidak mudah putus asa untuk

menyakinkan calon nasabah. Karena selain bertujuan mendapatkan komisi dan bonus (*reward*) juga agar bisa kejar target, sebab apabila dalam 6 bulan agent tidak berproduksi maka akan kena hukuman (*punishment*) dikeluarkan dari perusahaan.

Beberapa agent yang penulis wawancarai dalam pemberian *reward* yang biasanya diberikan oleh pihak Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung 2 minggu setelah nasabahnya melakukan premi pembayaran bulanan. Namun pada kenyataannya pemberian *reward* tidak sesuai dengan semestinya. *Reward* yang diberikan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung lebih lambat dari jangka waktu yang ditentukan. Sehingga beberapa karyawan (agent) kurang puas akan tetapi hal tersebut tidaklah menurunkan kinerja mereka untuk lebih berprestasi. Jika hal ini dibiarkan terus menerus dikhawatirkan akan memicu kurang semangatnya kerja dan bermalas-malasan untuk kejar target walaupun pihak Perusahaan sudah menetapkan hukuman (*punishment*) yang tidak menaati ketentuan Perusahaan.

Penilaian kinerja karyawan (agent) yang dilakukan secara obyektif, tepat dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan (agent), sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan Perusahaan.

Agent di PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung mengatakan penilaian kinerja sangatlah diperlukan untuk mengetahui

mana karyawan (agent) yang kinerjanya baik dan mana kinerja agent yang kinerjanya buruk, bagi agent yang kinerjanya buruk atau bermalas-malasan dalam mengejar target akan diberi arahan atau bimbingan dari leader mereka serta diwajibkan mengikuti training-training yang diadakan setiap hari saptu jam 10.00 WIB dan untuk para agent yang berprestasi atau kejar target maka akan mendapatkan *reward* yang biasanya diumumkan setiap hari senin jam 10.00 WIB hal ini tentunya membuat karyawan (agent) mengetahui perannya dalam menciptakan tercapainya tujuan Perusahaan. Dan akan menambah motivasi karyawan (agent) untuk berkinerja semakin baik lagi, karena mereka masing-masing dapat bekerja lebih baik dan benar. Dengan demikian diharapkan, para karyawan bermental juara dan ingin menjadi yang terbaik tanpa merugikan teman yang lain.

Kendala yang dihadapi adalah kurangnya percaya karena trauma, sebab banyaknya agent atau pemasar lain yang memasarkan produk asuransi yang tidak sesuai dengan keadaan produk atau manipulasi sehingga membuat masyarakat trauma akan produk-produk asuransi. Dengan kendala seperti itu menuntut seluruh karyawan (agent) PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung selalu berhati-hati dalam menerangkan system produk-produk asuransi.

Setelah wawancara yang peneliti lakukan kepada 20 agent yang bekerja di Prudential maka didapatkan data mengenai efektivitas *reward* dan *punishment* dalam meningkatkan kinerja agent di PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung. Adanya *Reward* inilah yang menjadi

semangat untuk tidak mudah menyerah dalam mempromosikan dan memperkenalkan produk-produk asuransi kepada nasabah. Sedangkan Punishment dimunculkan bagi agent yang melakukan pelanggaran atau kesalahan agar termotivasi untuk menghentikan perilaku menyimpang dan mengarahkan perilaku positif. Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa reward dan punishment digunakan untuk memotivasi agent supaya meningkatkan kinerja secara optimal.



BAB IV

ANALISIS DATA

A. Efektivitas Reward dan Punishment dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Agent) PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung

Reward dan *punishment* merupakan dua bentuk metode dalam merangsang seseorang untuk melakukan kebaikan dan meningkatkan prestasinya. Dengan kata lain, yang memiliki prestasi tinggi akan diberikan hadiah (*reward*) sedangkan bagi yang melakukan pelanggaran akan diberikan hukuman (*punishment*) yang adil dan manusiawi.

Pengukuran kinerja bertujuan memberikan dasar sistematis bagi manager untuk memberikan *reward*, misalnya kenaikan gaji, tunjangan dan promosi atau sistem *punishment*, misalnya pemutusan kerja, penundaan promosi dan teguran. Sistem manajemen kinerja modern diperlukan untuk mendukung system berdasarkan kinerja atau disebut juga pembayaran berorientasi hasil. Organisasi yang berkinerja tinggi berusaha menciptakan sistem *reward*, insentif dan gaji yang memiliki hubungan yang jelas dengan *knowledge*, *skill* dan kontribusi individu terhadap kinerja organisasi.

Dengan kata lain, sistem *reward* dan *punishment* dapat digunakan sebagai motivasi bagi pegawai dalam mengukur tingkat kinerjanya. Pemberian *reward* dan *punishment* tidak dapat dilakukan tanpa alasan yang rasional. Oleh karena itu, organisasi harus memiliki mekanisme *reward* dan *punishment* yang jelas. Secara garis besar mekanisme atau proses *reward* dan *punishment*

melibatkan beberapa variabel, yaitu: Motivasi, Kinerja, Kepuasan dan *Reward* dan *punishment*

1. Motivasi .

Motivasi adalah energy yang menggerakkan individu untuk berusaha mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam memotivasi karyawan (agent) di dalam organisasi, seorang pemimpin berhadapan dengan persoalan yang dapat mempengaruhi setiap karyawan (agent) dalam bekerja, yaitu kemauan dan kemampuan. Seorang pemimpin dapat mengatasi lemahnya kemampuan seorang karyawan (agent) dalam bekerja dengan memotivasi, di sisi lain minimnya kemampuan karyawan (agent) dapat di atasi dengan mengikutkan mereka dalam pendidikan dan pelatihan. Proses motivasi meliputi siklus yaitu perhatian, ketertarik, terangsang, tindakan. Manusia termotivasi karena ada perhatian, ada perhatian menimbulkan ketertarikan, ketertarikan menimbulkan rangsangan, rangsangan menimbulkan tindakan atau aksi.

Dari data yang penulis dapatkan pada Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung *Reward* (hadiah) dan *Punishment* (hukuman) di gunakan sebagai motivasi meningkatkan kinerja para karyawan (agent). hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Elisa Dinata Jika *reward* dan *punishment* di berikan secara tepat dan bijak bisa menjadi alat perangsang karyawan (agent) untuk meningkatkan kinerjanya, dan tidak bermalas-malasan dalam mengejar target dan lebih baik dari sebelumnya.

Jika karyawan (agent) yang berprestari diberi reward (bonus) maka akan agent yang lain akan bekerja lebih baik lagi dan kejar target agar mendapatkan

reward (bonus). Hal ini *reward* dalam suatu proses pekerjaan sangat dibutuhkan keberadaannya sebagai motivasi demi meningkatkan kinerja para karyawan (agent). prestasi kerja yang telah dicapainya, dengan kata lain karyawan (agent) menjadi lebih keras kemauannya untuk meningkatkan kinerjanya. *Reward* adalah penilaian yang bersifat positif terhadap karyawan (agent) dan *punishment* adalah sebagai bentuk negative.

Selain itu untuk agent pemula (baru) masih tahap belajar akan dibimbing langsung oleh leader yang berpengalaman dan dibimbing melalui system pelatihan training Prudential sebagai seorang agent, agent tidak ada kewajiban target tertentu, tetapi sebagai agent baru ingin mendapatkan income besar maka agent baru mengikuti step by step dan jenjang karir sesuai Sistem Bisnis prudential, maka dari itu bimbingan dan arahan dari leader sangatlah dibutuhkan untuk memotivasi agent baru atau agent lama agar tetap semangat dalam bekerja di Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung.

Tujuan utama *Reward* PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung dimunculkan untuk memotivasi seseorang supaya giat dalam menjalankan tanggung jawab karena terdapat anggapan bahwa dengan pemberian hadiah atas hasil pekerjaannya, agent akan lebih bekerja maksimal.

Sedangkan *punishment* dimunculkan bagi seorang agent yang melakukan kesalahan dan pelanggaran agar termotivasi untuk menghentikan perilaku menyimpang dan mengarahkan pada perilaku positif. Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa *reward* dan *punishment* digunakan untuk memotivasi agent supaya kinerja dapat berjalan secara maksimal. Oleh sebab

itu diharapkan pemimpin dapat berusaha untuk mengelola sistem *reward* dan *punishment* dengan baik.

2. Kinerja

Sedangkan pengertian kinerja sendiri adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan (agent) dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Menurut Mathis dan Jackson kinerja karyawan (agent) adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Kinerja merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja dapat berjalan baik apabila karyawan (agent) mendapatkan gaji sesuai harapan, mendapatkan pelatihan dan pengembangan, lingkungan kerja yang kondusif, mendapat perlakuan yang sama, pembatan karyawan sesuai keahliannya serta mendapatkan bantuan perencanaan karir, serta terdapat umpan balik dari perusahaan.

Manajemen kinerja adalah proses komunikasi yang harus diimplementasikan secara kesinambungan dalam ruang kemitraan antara Agent dengan Agent atau Agent dengan pemimpinnya yaitu leader. Proses komunikasi dimaksudkan untuk membangun harapan serta pemahaman yang terkait dengan pekerjaan yang sedang dan akan dilakukan.

Seperti Agent masih dalam tahap belajar atau agent baru dan akan dibimbing langsung oleh seorang Leader yang berpengalaman dan dibimbing melalui sistem pelatihan Training PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung. Seorang Agent, tidak ada kewajiban target tertentu, tetapi jika

ingin mencapai income besar maka Agent tersebut mengikuti Step by Step untuk jenjang karir berikutnya sesuai Sistem Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung.

Caranya Agent mengajak orang untuk menabung direkening ini dengan cara sharing Program Rekening 2 in 1 kepada orang-orang. Sebelum sharing sebaiknya Agent mempersiapkan dahulu nama-nama orang yang akan di tawarkan produk-produk dari Prudential, hal ini agar agent dapat terarah dalam bekerjanya. Dalam 1 Hari, Agent sharing Rekening 2 in 1 @15 menit ke minimal 2 orang (terlepas closing atau belum). Dalam 1 Minggu, asumsi hanya 5 hari sharing, Agent tersebut sudah sharing ke 10 orang. Dalam 1 Tahun, asumsi hanya 40 Minggu x 10 orang maka Agent tersebut sharing total ke 400 orang.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan pada agen PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung bahwa praktek lapangan agen dalam melakukan prospek kepada calon nasabah tidak selalu lancar bahkan ada yang tidak merespon karena meragukan hal-hal yang tidak diinginkan terjadi dikemudian hari, maka dari itu bagi agent tidaklah mudah untuk mendapatkan nasabah yang mau membeli produk-produk dan merupakan kendala yang harus di siasati supaya lebih lancar.

Peran dari leader sangatlah penting, Maka dari itu demi meningkatkan kinerja Agent, para leader harus selalu mendampingi yaitu dengan cara menjaga komunikasi dengan baik antara atasan dan bawahan agar Agent tersebut tetap semangat dalam bekerja serta apabila terjadi penurunan kinerja maka leader bisa membantu apa yang menjadi kendala menurunnya kinerja

para agent PT.Prudential Life Assurance Cabang Lampung untuk mendapatkan nasabah atau calon agent baru.

Sebagaimana yang diterapkan PT. Prudential life assurance cabang Lampung melakukan cara memberikan training-training kepada agent dan mengikuti seminar-seminar setiap hari saptu jam 10.00 WIB yang berkaitan dengan pemasaran, yang dipandu oleh Leader. Tujuan nya agar para agent yang kinerjanya turun akan bisa semangat untuk memperkenalkan Asuransi kepada calon nasabahnya. Dan biasanya dalam pertemuan ini para agent satu denga agent lain nya saling berbagi pengalaman tentang bagaimana mereka memperkenalkan asuransi kepada calon nasabahnya.

Cara ini sangatlah efektif karena dengan dilakukannya training maka para agent yang merasa tidak mampu untuk mendapat income besar dan mendapatkan reward akan bekerja lebih giat lagi untuk meningkatkan kinerjanya serta memdapatkan pencerahan dari para leadernya. Dan para agent juga mempunyai kewajiban untuk mengkrekrut seseorang agar bergabung (kerja) di PT.Prudential life assurance Cabang Lampung.

Penilaian kinerja juga sangatlah penting bagi Perusahaan bagaimana penilaian hasil kerja baik itu para Agent maupun Manajer. Dalam hal ini, seorang karyawan (agent) harus diberitahu tentang hasil pekerjaannya, dalam arti baik, sedang atau kurang. Dalam penilai kinerja ini bukan hanya agent bawahan yang dinilai, tetapi juga manajer menengah harus dinilai atasannya.

Tujuan Penilaian adalah meningkatkan kinerja karyawan (agent) dengan cara membantu mereka agar menyadari dan menggunakan seluruh potensi mereka dalam mewujudkan tujuan organisasi dan memberika informasi

kepada karyawan (agent) dan pimpinan sebagai dasar untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan.

Penilaian kinerja yang dilakukan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung di melakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengetahuan, kemampuan, keterampilan para agent yang perlu di pertimbangkan dalam selektif. Dengan begitu pihak perusahaan bisa melihat hasil kerja karyawan (agent) PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung selama periode tertentu. Misalnya: standar yang di tetapkan oleh perusahaan, target yang di tentukan oleh Perusahaan, sasaran, criteria yang di tentukan dan disepakati bersama antara pihak Perusahaan dan karyawan (agent).

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja, baik yang berhubungan dengan tenaga kerja maupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan. Seperti:

1) Efektivitas dan efisiensi

Efektivitas dari suatu organisasi apabila tujuan organisasi dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan, efisiensi berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam mencapai tujuan.

2) Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah sebagai bagian yang tidak terpisahkan atau sebagai akibat dari kepemilikan wewenang tersebut.

3) Disiplin

Disiplin apabila taat pada hukum dan peraturan yang berlaku. Disiplin karyawan sebagai ketaatan karyawan bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan dimana karyawan bekerja.

4) Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir dan kreativitas dalam bentuk ide untuk suatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan.

Faktor-faktor tersebut sangatlah mempengaruhi kinerja para karyawan (agent) PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung supaya meningkatkan kinerja mereka. Bagaimana efektivitas para karyawan (agent) dalam bekerja dengan meningkatkan kinerja sehingga bisa mencapai target yang merupakan tujuan dari perusahaan. Dan tanggung jawab dari diri para agent dalam melaksanakan tugas mereka sebagai agent dalam pemasaran produk-produk asuransi sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, dengan rasa tanggung jawab yang dimiliki dari diri agent. Tentunya dalam pelaksanaan bekerja akan lebih disiplin karena patuh akan peraturan yang ditetapkan Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung. Dengan demikian pekerjaan yang dilakukan agent tersebut akan mendapat perhatian dari atasan karena melihat kinerjanya yang bagus serta kreatif tentunya

Penilaian kinerja karyawan (agent) yang dilakukan secara obyektif, tepat dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan (agent), sehingga kinerjanya

diharapkan akan bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung.

Dan juga menambah motivasi karyawan (agent) untuk berkinerja semakin baik lagi, karena para agent masing-masing dapat bekerja lebih baik dan benar. Dengan demikian diharapkan, para karyawan bermental juara dan Ingin menjadi yang terbaik tanpa merugikan agent yang lain.

3. Kepuasan

Prestasi kerja karyawan (agent) merupakan kombinasi dari motivasi dengan kemampuan, keterampilan dan pengalaman. Kemudian hasil tersebut dinilai dengan kinerjanya untuk mengetahui berhasil tidaknya agent mencapai target kinerja dan tujuan yang ditetapkan. Hasil dari penelitian kinerja ini akan menjadi dasar untuk pemberian *reward* dan *punishment*.

Sistem *reward* dan *punishment* yang ditetapkan organisasi akan mempengaruhi kepuasan kerja. Sistem *reward* dan *punishment* yang adil akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan (agent). Sebaliknya, sistem *reward* dan *punishment* yang tidak adil akan menurunkan kepuasan (agent). Umpan balik dari tingkat kepuasan karyawan (agent) tersebut akan berdampak pada motivasi kerja karyawan (agent) bersangkutan.

System *reward* dan *Punishment* yang di terapkan PT. Prudetial Life Assurance Cabang Lampung akan mempengaruhi kepuasan kerja dari agent. Dimana agent yang berprestari dalam bekerja haruslah di beri *reward* (bonus) setara dengan prestasi kerja yang dilakukannya sehingga agent tersebut puas, begitupun *punishment* (hukuman) yang di berikan kepada agent yang

bermasalah haruslah dilakukan secara adil sehingga agent tidak merasa dirugikan.

Berdasarkan pada hasil penelitian yang peneliti lakukan. Peneliti memperoleh informasi langsung dari nara sumber yaitu agent yang mendapatkan *reward* (bonus) di PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung.

Berdasarkan hasil wawancara pada karyawan (agent) yang bekerja di PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung. Mereka menyatakan bahwasannya *reward* (bonus) yang diberikan kadang lebih lambat dari waktu yang ditentukan. Contohnya, perusahaan menjanjikan bahwasannya bahwa agent yang dapat mengrekrut agent baru dan agent tersebut mendapatkan nasabah maka agent yang pertama mendapatkan *reward* (bonus) sebesar 10% dan biasanya *reward* (bonus) tersebut di berikan setelah dua minggu setelah nasabah membayarkan premi bulanan kepada pihak asuransi. Tetapi kenyataannya agent menerima *reward* (bonus) tersebut lebih dari dua minggu dari waktu yang telah dijanjikan, tentunya hal ini membuat para agent kurang puas akan *reward* (bonus) yang diberikan.

Hal ini pihak PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung harus lebih efektif dalam pemberian *reward* (bonus) kepada agent agar tidak terjadi penurunan kepuasan karyawan (agent).

4. *Reward* (bonus) dan *Punishment* (hukuman)

reward adalah penghargaan diberikan kepada karyawan yang memiliki prestasi kerja. merupakan salah satu alat untuk meningkatkan motivasi kinerja para Karyawan (agent) sedangkan *Punishment* adalah hukuman atau sangsi

yang diberikan ketika terjadi pelanggaran. Kekeliruan dalam menerapkan system kompensasi, khususnya system reward (penghargaan) akan berakibat timbulnya demotivasi dan tidak adanya kepuasan kerja dikalangan karyawan (agent) dan apabila hal tersebut terjadi dapat menyebabkan rendahnya kinerja baik karyawan (agent) maupun organisasi.

Reward bertujuan agar seseorang menjadi semakin giat dalam usaha memperbaiki atau meningkatkan prestasi yang telah dicapainya. Manusia selalu mempunyai cita – cita, harapan dan keinginan. Inilah yang dimanfaatkan oleh metode *reward*. Dengan metode ini, seseorang mengerjakan perbuatan baik atau mencapai suatu prestasi tertentu akan diberikan *reward* yang menarik sebagai imbalan. Dengan demikian, karyawan akan melakukan perbuatan atau mencapai suatu prestasi agar memperoleh *reward* tersebut. Sedangkan tujuan dari pemberian *punishment* adalah supaya karyawan (agent) yang melanggar merasa jera dan tidak akan mengulangi lagi. Diharapkan dengan diadakannya penerapan *reward* dan *punishment* kinerja karyawan (agent) dapat ditingkatkan dan perusahaan dapat mencapai tujuannya secara keseluruhan. Oleh sebab itu diharapkan pemimpin dapat berusaha untuk mengelola system *reward* dan *punishment* dengan baik.

Pada dasarnya, baik *reward* maupun *punishment* sama-sama dibutuhkan untuk merangsang karyawan agar meningkatkan kualitas kerjanya. Kedua system tersebut digunakan sebagai bentuk reaksi pimpinan terhadap kinerja yang ditunjukkan oleh karyawannya. Meskipun sekilas fungsi keduanya berlawanan namun pada dasarnya sama-sama bertujuan agar seseorang

menjadi lebih baik, lebih berkualitas dan bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan.

Dari data yang penulis dapatkan pada Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung *Reward* (hadiah) dan *Punishment* (hukuman) di berikan bermacam-macam. hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Elisa Dinata Office Manajer *reward* (hadiah) dan *punishment* (hukuman) di PT.Prudential Life Assurance Cabang Lampung digunakan sebagai motivasi bagi karyawan (agent) dalam mengukur tingkat kinerjanya.

Prestasi kerja yang telah dicapainya, dengan kata lain agent menjadi lebih keras kemauannya untuk meningkatkan kinerjanya. Dan *punishment* (hukuman) yang ditetapkan di PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung yaitu bagi agent yang kurang aktif dalam bekerja maka akan mendapat peringatan ringan dari atasan yang biasanya dilakukan oleh para leader mereka agar bisa lebih semangat untuk cari nasabah menabung di asuransi dan juga bagi karyawan (agent) yang jarang mengikuti training yang di adakan setiap hari saptu maka akan diberi hukuman (*punishment*) yaitu tegoran keras dari leadernya. Dan bagi agent yang tidak berproduksi selama 6 bulan maka akan di berikan *Punishment* (hukuman) yaitu dikeluarkan (PHK), Menurut beliau hukuman ini bertujuan agar para agent lebih di siplin dalam bekerja.

Macam-macam *Reward* yang diberikan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung yaitu:

- a) Komisi didapat apabila Agent mendapat nasabah maka agent tersebut mendapatkan komisi dari nasabah sebesar 30% .

- b) Bonus didapat apabila seorang Agent dapat mengkrekrut agent baru dan agent baru tersebut mendapatkan nasabah maka agent yang pertama mendapatkan bonus sebesar 10% dari nasabah yang membuka rekening tersebut.
- c) Jalan-jalan (liburan) didapat apabila bisa kejar target maka akan mendapatkan komisi dan jalan-jalan, semakin besar produksinya semakin besar kesempatan jalan-jalan (liburan).

Macam-macam Punishment yang diberikan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung yaitu:

- a) Bagi agent yang kurang aktif dalam bekerja maka akan mendapat peringatan ringan dari para leader.
- b) Bagi para agent yang tidak mengikuti seminar dan training yang dilakukan setiap hari senin dan saptu maka akan mendapatkan peringatan keras dari atasan.
- c) Agent yang tidak berproduksi selama 6 bulan maka akan dikeluarkan (PHK).

Para Agent mendapatkan *reward* (hadiah) dilihat dari kinerja mereka dalam kejar target yang tentukan oleh pihak perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung, semakin besar produksinya maka semakin besar kesempatan mendapatkan *reward*. *Punishment* yang diterapkan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung bertujuan supaya karyawan (agent) yang melanggar merasa jera dan tidak mengulangi lagi.

Efektivitas *reward* dan *punishment* belum sepenuhnya efektif, karena dalam pemberian *reward* yang diberikan oleh PT. Prudential Life Assurance

Cabang Lampung lebih lambat dari jangka waktu yang telah ditentukan, sedangkan *punishment* yang diterapkan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung bisa meningkatkan kinerja karyawan (agent) hal itu dilihat dari sedikitnya agent yang kena PHK dan agent selalu ikut training-training yang diadakan setiap senin dan saptu, walaupun ada beberapa yang tidak hadir karena sesuatu hal.

B. Reward dan Punishment Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Agent) di PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung Dalam Prespektif Ekonomi Islam.

Dalam Islam ada istilah *baysir* (berita gembira) yang dianalogikan dengan hadiah (*reward*). Rosululloh saw Sendiri adalah seorang pemberi berita gembira, karena seseorang yang bekerja dengan sungguh-sungguh haruslah mendapatkan balasan (ujrah) atau *reward*.

PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung memberikan *reward* (bonus) kepada karyawan (agent) yang kejar target, dengan metode ini seseorang mengerjakan perbuatan baik atau mencapai suatu prestasi tertentu akan mendapatkan *reward* tersebut. *Reward* adalah alat pendidik yang mudah dilaksanakan dan sangat menyenangkan para karyawan (agent).

Untuk itu *reward* dalam proses pekerjaan sangat dibutuhkan keberadaannya, karena dengan adanya *reward* memperkuat motivasi agent untuk memacu diri untuk mencapai prestasi dan mempertahankan karyawan (agent) yang ada agar tetap mau bekerja di Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung.

Dalam Islam dikenal istilah *nadzir* yaitu berita ancaman yang dianalogikan dengan *punishment* (hukuman). *Punishment* sangatlah penting, karena akan ada keteraturan dalam membentuk sebuah organisasi dengan disiplin yang kuat dan tanggung jawab yang tinggi untuk menciptakan kepribadian yang baik pula.

Mekanisme dalam memberi *punishment* (hukuman) itu pun harus jelas. Misalnya, ada karyawan (agent) yang tidak datang saat ada training atau seminar tentang motivasi atau lainnya yang berkaitan dengan kegiatan kerja bagi karyawan (agent) PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung dan langsung diberikan hukuman tanpa menyelidiki terlebih dahulu mengapa ia tidak datang. Ternyata setelah diselidiki, karyawan (agent) itu harus menjaga dan merawat ibunya di rumah karena sakit dan tidak bisa diwakilkan.

Oleh karena itu, dalam pemberian *punishment* (hukuman) harus jelas, dan tidak dapat dilakukan tanpa alasan yang rasional. Hal ini dikhawatirkan akan timbul dengan diri karyawan (agent) yang diindikasikan melalui cara-cara yang tidak baik.

Islam sebagai agama yang universal, yang konteks ajarannya tidak pernah lekang oleh waktu atau lapuk oleh zaman, dengan basisnya Al-Qur'an Islam juga mengajarkan kepada umatnya bahwa kinerja harus dinilai.

kinerja atau prestasi kerja ialah kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan pekerjaan. sejauh mana keberhasilan seseorang atau organisasi dalam menyelesaikan pekerjaannya disebut "*level of performance*". Biasanya orang yang *level of performance* tinggi disebut orang yang produktif, dan sebaliknya orang yang levelnya tidak mencapai standart dikatakan sebagai

tidak produktif atau ber *performance* rendah. adapun Ayat Al- Qur'an yang menjelaskan tentang kinerja.

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِمَّا عَمِلُوا ۖ وَيُؤْتِيهِمْ أَجْرَهُمْ وَعَمَّالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

Artinya: “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.”(Al-Qur'an surat Al-Ahqaf ayat 19)⁶⁰

Dari ayat tersebut bahwasanya Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula bagi organisasinya maka ia akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjanya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya. Dari ayat diatas dapat mengambil pelajaran bahwa setiap manusia yang bekerja akan mendapatkan balasan yang sesuai dengan apa yang dikerjakannya. Seperti Allah SWT akan menaikkan derajat bagi mereka yang bekerja.

Pada Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung, kinerja yang dimiliki karyawan (agent) cukup bagus hal itu dilihat dari kemampuan para agent dalam merekrut agent-agent baru untuk bergabung di Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung serta pencapaian target yang diminta oleh Perusahaan dalam menawarkan produk-produk asuransi ke nasabah untuk berinvestasi di Perusahaan tersebut.

Akan tetapi masih ada agent yang kinerjanya masih rendah, hal itu dilihat dari ketidak mampuan agent tersebut dalam merekrut calon agent baru karena

⁶⁰ Departemen Agama RI, Al-Aliyy, *Al-Qur'an dan terjemahnya*, CV Diponogoro, Bandung, 2007, hlm.401

karyawan (agent) tersebut kurang bisa menyakinkan calon agent yang akan diajak bergabung di Perusahaan, serta ketidakmampuan agent tersebut menawarkan produk-produk asuransi pada nasabah sehingga tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Harusnya agent yang tingkat kinerjanya masih rendah untuk ikut training-taining yang diadakan oleh Perusahaan setiap minggu serta bimbingan dan pendekatan dari leadernya, tentang bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan menyakinkan bahwa berasuransi itu penting untuk hari tua dan tabungan dengan calon nasabah yang akan direkrutnya agar mau membeli polis di Perusahaan tersebut.

Reward dan punishment merupakan dua bentuk metode dalam merangsang seseorang untuk melakukan kebaikan dan meningkatkan prestasinya. Dengan kata lain, karyawan (agent) yang memiliki prestasi tinggi akan diberikan reward (hadiah) sedangkan karyawan (agent) yang melanggar peraturan akan diberikan punishment (hukuman) yang adil dan manusiawi.

Pengukuran kinerja bertujuan memberikan dasar sistematis bagi manager untuk memberikan *reward*, misalnya kenaikan gaji dan promosi atau system *punishment*, misalnya pemutusan kerja, penundaan promosi, dan teguran. System kinerja modern diperlukan untuk mendukung system berdasarkan kinerja. Organisasi yang berkinerja tinggi berusaha menciptakan sistem *reward*, dan gaji yang memiliki hubungan yang jelas dengan *skill* dan kontribusi individu terhadap kinerja organisasi.

System *reward* dan *punishment* dapat digunakan sebagai motivasi bagi karyawan (agent) yang mengukur tingkat kinerjanya. Hasil kerja atau prestasi

kerja karyawan (agent) sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja. Prestasi kerja karyawan (agent) merupakan kombinasi dan motivasi dengan kemampuan, keterampilan dan pengalaman. Kemudian hasil tersebut dinilai dengan kinerja untuk mengetahui berhasil tidaknya karyawan (agent) mencapai target kinerja dan tujuan yang ditetapkan. Hasil dari penelitian kinerja ini menjadi dasar untuk pemberian *reward* dan *punishment*. System *reward* dan *punishment* yang ditetapkan organisasi yang adil akan meningkatkan kepuasan kerja dan sebaliknya apabila tidak adil akan menurunkan kepuasan kerja agent. Umpan balik dari tingkat kepuasan karyawan (agent) agent tersebut akan berdampak pada motivasi kerja karyawan (agent) bersangkutan.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas *reward* dan *punishment* digunakan untuk memotivasi karyawan (agent) supaya kinerjanya dapat berjalan secara optimal.

Beberapa syarat manajemen kinerja Islam, antara lain :

1). Kerja, aktifitas, amal dalam Islam.⁶¹

Dalam kehidupan manusia dituntut bekerja demi memenuhi kebutuhan hidupnya dan tetap bersyukur atas rizki yang diterima. Itulah yang diterapkan karyawan (agent) PT. Prudential Life Assurance dalam menjalankan aktifitas kerja sehari-hari. Tidak hanya mengutamakan kerja saja tetapi juga ibadah dan amal yang merupakan bentuk syukur atas kelancaran dalam kerjanya.

⁶¹ Ahmad Ibrahim, *Manajemen Syari'ah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012, hlm 251

2). Seorang muslim hendaknya berorientasi pada pencapaian hasil.

Yaitu *hasanah fi addunyaa* dan *hasanah fi al-akhirath*.⁶² Hal ini yang harus dimiliki oleh karyawan (agent) PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung dalam bekerja untuk mencapai tujuan yaitu mengejar target, akan tetapi untuk menuju sesuatu yang kita harapkan tentunya harus dengan jalan yang benar tanpa merugikan agent lainnya. Hasil kerja yang kita dapat tidak hanya dinikmati di dunia saja tetapi juga diminta pertanggung jawaban di akhirat.

3). Dua karakter yang hendaknya dimiliki : Al-Qawiy dan Al-Amin.

Al-Qawiy merujuk kepada *reliability*, dapat diandalkan, juga berarti, memiliki kekuatan fisik dan mental (emosional, intelektual, spiritual), sementara Al-Amin merujuk kepada *integrity*, satunya kata dengan perbuatan alias jujur, dapat memegang amanah.

Dari ayat di atas dapat diambil pelajaran dari kisah nabi Musa a.s disebutkan dari sumber air yang terdapat di negeri yang bernama Madyan, ia menjumpai segumpulan orang yang ingin memberi minum ternaknya. Lalu ia menjumpai dua orang wanita yang sedang mengikat hewan ternaknya tetapi tidak memberi minum hewan ternak mereka itu sebelum pengembala-pengembala yang lain itu memberi minum hewan ternaknya. Melihat kejadian itu, Nabi Musa memberi minum hewan ternak kedua wanita itu. Kemudian kedua wanita itu berterima kasih kepada Nabi Musa atas apa yang ia lakukan dan menyuruhnya untuk datang kepada

⁶² Ibid, hlm 41

ayah mereka yang bernama syuaib. Lalu syuaib memberikan balasan yaitu pekerjaan kepada Nabi Musa.

Begitu juga dengan para agent dalam memegang amanah yang diberikan nasabah agar nyaman dan tidak takut uangnya hilang yang ditabungkan setiap bulan di Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung.

4). Kerja keras

Ciri pekerja keras adalah sikap pantang menyerah, terus mencoba hingga berhasil, serta seorang pekerja keras tidak mengenal kata gagal. Dapat kita ambil pelajaran bahwa setiap orang yang bekerja keras itu tidak boleh pantang menyerah dengan apa yang terjadi. Terus dan terus mencoba hingga sampai kepada keberhasilan. Tidak ada kata gagal, karena kegagalan adalah sekses yang tertunda.

Untuk pencapaian target yang ditentukan oleh Perusahaan para karyawan (agent) haruslah memiliki sikap pantang menyerah, walaupun kenyataannya untuk mendapatkan nasabah tidaklah mudah harus kerja keras agar calon nasabah mau menabung dan berinvestasi di Perusahaan. Jika calon nasabah yang kita tawarkan produk-produk asuransi tidak tertarik atau sudah bergabung di asuransi maka carilah calon nasabah lainnya, karena seperti manajemen kinerja Islam yang anjurkan bahwa terus dan terus berusaha sampai berhasil, karena kerja keras yang kita lakukan akan membuahkan hasil.

Contohnya *reward* yang diberikan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung kepada para karyawan (agent) yang mendapatkan nasabah

dan dapat merekrut agent baru, karena usaha yang dilakukan dengan sungguh-sungguh pasti membuahkan hasil yang memuaskan.

5). Kerja dengan cerdas

Memiliki pengetahuan dan keterampilan, terencana, memanfaatkan segenap sumber daya yang ada,⁶³ jika kerja dimaknai dengan semangat maka kinerja seorang muslim bersumber dari visinya : meraih hasanah fi dunya dan hasanah fi al-akhirah. Kerja dengan cerdas maksudnya adalah bekerja dengan baik, sungguh-sungguh, dan mencapai suatu keberhasilan sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Berdasarkan pernyataan di atas diharapkan karyawan (agen) dalam bekerja lebih giat dan bersungguh-sungguh untuk mencapai target yang diharapkan, walaupun untuk mencapai tujuan tersebut tidaklah mudah, karena membutuhkan kerja keras dan tanggung jawab, dengan begitu kinerja dari agent akan lebih meningkat dari sebelumnya demi mencapai target yang diharapkan oleh Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung.

Allah juga telah memberikan manusia kapasitas dasar manajerial dalam rangka tugasnya sebagai khalifah, dalam kaidah tersebut hal yang mendasar dalam rangka bisa mencapai kesuksesan adalah adanya kemampuan untuk mengelola (kemampuan manajerial). Kemampuan manajerial tersebut hanya dapat diaplikasikan terhadap hal-hal yang terukur sedangkan proses pengukuran dapat dilakukan apabila kita mampu untuk

⁶³Ibid, hlm 23

mendefinisikan apa yang kita ukur tersebut. Sehingga dapat disimpulkan beberapa kata kunci dalam kaidah tersebut

- a). kapasitas untuk bisa mendefinisikan.
- b). kapasitas untuk bisa mengukur.

Allah telah mengajarkan seluruh nama-nama sehingga manusia mampu mendefinisikan segala sesuatu yang terdapat dimuka bumi ini, ini merupakan karunia Allah kepada manusia dalam rangka tugasnya sebagai khalifah, keseimbangan alam semesta yang merupakan hasil ciptaan Allah merupakan karya maha tinggi yang penuh dengan ketelitian dan keindahan. Seandainya Allah tidak menciptakan segala sesuatu dimuka bumi ini dengan presisi (tingkat ketelitian tinggi) maka niscaya tata surya akan hancur lebur karena bertabrakan satu dengan lainnya. Kehidupan di bumi ini tidak akan seperti saat ini apabila Allah tidak memberikan lapisan atmosfer yang melindungi permukaan bumi dari sinar ultraviolet. Ini menunjukkan bahwa Allah menciptakan alam semesta ini dengan penuh perhitungan agar kelak bisa dimanfaatkan oleh manusia.

Dalam konteks di lapangan yaitu Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung mendefinisikan dan kemampuan untuk mengukur ini sangat di butuhkan untuk mengetahui sejauhmana kinerja manajemen dalam mencapai visi dan misinya tersebut. Apabila organisasi atau perusahaan tidak dapat mendefinisikan tujuannya maka dia tidak tau apakah dia sudah melangkah kedepan atau jalan ditempat. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa tujuan dari PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung adalah menjadi Perusahaan Jasa Keuangan terbaik di Indonesia

melampaui harapan para nasabah, tenaga pemasaran (agent), staf dan pemegang saham, dengan memberikan layanan terbaik dan produk berkualitas, staf dan tenaga pemasaran (agent) yang professional yang berkomitmen tinggi serta menghasilkan pendapatan investasi yang menguntungkan. Apakah visi dan misi perusahaan sudah berjalan dengan baik atau belum, maka dari itu sangat diperlukan kemampuan untuk mendefinisikan dan kemampuan untuk dapat mengukur sehingga proses manajemen berjalan lancar dan membawa kemakmuran.

Dalam konsep manajemen islam (red. syari'ah) pencapaian tujuan suatu organisasi atau perusahaan tidak hanya sebatas di duniawi saja, akan tetapi menembus batas langit sebagai tujuan akhir yang hakiki. Sehingga pengelolaan sumber daya yang terdapat dalam perusahaan mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh Allah agar dapat menembus tujuan akherat. aturan-aturan tersebut merupakan koridor yang harus ditempuh agar Allah meridhoi.

Hal ini tentunya harus dimiliki oleh Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung dalam mencapai tujuan mereka yaitu mendapatkan omset yang besar dan menguntungkan tanpa meeksploitasi para karyawan (agent) dalam bentuk penekanan target yang diwajibkan agent yang tidak sesuai dengan kontrak kerja, karena karyawan (agent) adalah asset sebuah Perusahaan. Maka dari itu sebuah Perusahaan dalam mencapai omset yang menguntungkan haruslah tetap mementingkan kenyamanan karyawan (agent) agar tidak ada pihak yang merasa tertindas, demi kelancaran sebuah Perusahaan sesuai dengan manajemen Islam.

Islam juga mengajarkan tentang bekerja yang baik dan amanah untuk kebaikan dunia dan ahirah. Bekerja kita akan mendapatkan balasan yang akan kita terima, apabila seseorang memposisikan pekerjaannya dalam dua konteks, yaitu kebaikan dunia dan kebaikan ahirah, akan hal tersebut dengan rezeki dan berkah dan hasil pekerjaan dan baik adalah yang dikerjakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan ajaran Rasulullah SAW.

Firman Allah dalam Al-Qur'an An-Nahl: 93

وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَٰكِن يُضِلُّ مَن يَشَاءُ وَيَهْدِي مَن يَشَاءُ
وَلَتُسْأَلُنَّ عَمَّا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: "Dan kalau Allah menghendaki, niscaya dia menjadikan kamu satu umat (saja), tetapi Allah menyesatkan siapa yang dikehendaki-Nya dan memberi petunjuk kepada siapa yang dikehendaki-Nya. dan Sesungguhnya kamu akan ditanya tentang apa yang Telah kamu kerjakan.

Kinerja adalah gambaran tentang tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi (*strategic planning*) suatu organisasi. Pengukuran kinerja (*performance measurement*) adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas efisiensi pengelolaan sumberdaya (input) dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan, dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan. Sementara itu, menurut Robbins dalam Siagian, kinerja adalah tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut

Mursi dalam Wibisono, kinerja religius Islam adalah suatu pencapaian yang diperoleh seseorang atau organisasi dalam bekerja atau berusaha yang mengikuti kaidah-kaidah agama atau prinsip-prinsip ekonomi Islam. Terdapat beberapa prinsip-prinsip kinerja dalam Islami meliputi:

a. Amanah dalam bekerja yang terdiri atas profesional, jujur, ibadah.

Hendaknya di dalam diri setiap karyawan (agent) memiliki sifat yang amanah yaitu dapat dipercaya dan dapat dipertanggung jawabkan apa yang telah menjadi tugasnya dalam perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung. Sebagai karyawan (agent) saat memasarkan sebuah produk, ungkapkanlah kelemahan serta keuntungan dari produk tersebut.

Pada Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung, karyawan (agent) dalam memasarkan produk-produk nya hanya menjelaskan keuntungan berinvestasi di asuransi tanpa menjelaskan kelemahannya nya, karena takut jika calon nasabah tidak tertarik akan produk yang ditawarkannya.

Harusnya sebagai karyawan (agent) dalam penjualan produk asuransi harus amanah dan jujur tentang kelebihan dan kekurangannya, karena bekerja tidak hanya mencari calon nasabah akan tetapi bekerja untuk ibadah dan mengharap ridho Allah SWT.

b. Mendalami nilai-nilai agama, dan tekun bekerja

Hendaknya karyawan (agent) memahami nilai agama dengan baik, karena seseorang yang memahami tentang nilai agama pasti tentunya tekun dalam bekerja. Sebab mereka bekerja tidak hanya bekerja mencari keuntungan semata tetapi mengharap ridho Allah SWT.

Pada Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung membekali karyawan (agent) dengan training-training dan seminar agar kerjanya lebih baik dan tentang tata cara dalam memprospek calon nasabah dengan cara presentasi yang baik, memiliki etika yang baik, jujur dan dapat dipercaya atas produk yang akan ditawarkan. Sehingga hal ini selaras dengan prinsip-prinsip kinerja dalam islam.

Islam mempunyai beberapa unsur dalam melakukan penilaian kinerja suatu kegiatan atau usaha yang meliputi:

a. Niat bekerja karena Allah.

Niat bekerja karena Allah adalah salah satu pondasi paling utama dalam bekerja sebab karyawan (agent) bekerja dengan niat karena Allah pastinya tidak hanya mengejar target untuk mendapatkan omset yang besar dan *reward* (bonus) saja, tetapi memiliki semangat dalam meningkatkan kinerja mereka untuk melakukan sesuatu untuk keberhasilan Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung dan mengharap ridho dari Allah SWT.

b. Dalam bekerja harus memberikan kaidah, ahlak, secara totalitas.

Sebagai karyawan (agent) dalam bekerja tidak hanya menjual produk-produk asuransi PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung. Tetapi juga agent juga harus menyadari kapasitas dia sebagai agent pemasaran, karena di dalam penjualan asuransi mendapatkan kepercayaan calon nasabah itu merupakan modal utama. Agent harus menerapkan akidah dan ahlak yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadis.

Karena pada umumnya calon nasabah bukan melakukan penilaian terhadap produk saja, akan tetapi melakukan penilaian terhadap orang yang

menawarkan produk tersebut yaitu agent pemasarannya. Asuransi adalah produk jasa bukan produk barang, maka nilai kepercayaan calon nasabah kepada agent sangat menentukan keputusan calon nasabah tersebut untuk membeli produk yang ditawarkan atau tidak di Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung.

c. Motivasi bekerja adalah mencari keberuntungan didunia dan akherat.

Motivasi adalah energy yang menggerakkan individu untuk berusaha mencapai tujuan yang di harapkan. Hal ini tentunya yang harus dimiliki oleh karyawan (agent) PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung dalam mencapai tujuan mereka yaitu mengejar target untuk mendapatkan omset yang besar atau pendapatan yang menguntungkan, akan tetapi untuk menuju sesuatu yang kita harapkan tentunya harus dengan jalan yang benar (tidak curang) yaitu tidak merugikan orang lain atau agent lain.

Namun pada kenyataannya di Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung hanya memberikan motivasi karyawan (agent) dalam meningkatkan kinerja dan cara untuk mencapai target. belum sepenuhnya menerapkan motivasi yang dianjurkan dalam islam. Karena hasil kerja yang kita dapat tdak hanya dinikmati didunia saja akan tetapi diminta pertanggung jawabannya di akherat.

d. Mencari keseimbangan antara harta dengan ibadah, dan setelah berhasil dalam bekerja hendaklah bersyukur kepada Allah SWT

Manusia memang diwajibkan untuk bekerja demi memenuhi kebutuhan dan kelangsungan hidupnya, akan tetapi dalam bekerja tidak hanya mengejar harta atau uang saja karena manusia juga punya kewajiban yang paling utama

yaitu beribadah. Dan juga bentuk rasa berterima kasih atau bersyukur kepada Allah SWT atas rezeki yang diberikannya. Itulah yang yang harus diterapkan karyawan (agent) PT.Prudential Life Assurance Cabang Lampung dalam bekerja yang tidak hanya mengutamakan kerja saja tetapi ibadah juga penting karena lancarnya suatu yang dikerjakan karena kehendak Allah SWT.

PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung adalah Perusahaan asuransi baik itu asuransi konvensional maupun asuransi syariah yang tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Dalam mekanisme pembayaran kontribusi nasabah langsung dipisahkan menjadi dua yaitu pertama masuk rekening tarbarru' atau produksi dan yang kedua masuk rekening tabungan bagi hasil untuk dibagikan hasil imbalan investasi polis. Dan jika terjadi klaim (setoran) dalam setahun periode polis maka asuransi membagikan porsi hasil investasi. Sedangkan di asuransi konvensional apabila nasabah terjadi klaim (setoran) dalam setahun maka uang yang sudah masuk akan hangus.

Dalam asuransi syariah system bagi hasil memungkinkan pemberian bonus kepada tertanggung walaupun penutupan polis yang baru saja berlangsung selama satu tahun. Pilihan bonus banyak macam alternatif seperti: setoran tunai, pengurangan premi periode perpanjang, dihibahkan keberbagai yayasan dalam bentuk infak dan sadakah.

Produk asuransi berupa janji atau akad pergantian kerugian kepada pihak tertanggung. Akad itu dituangkan dalam surat perjanjian yang lazim disebut sebagai polis, jadi yang dipasarkan akad, Karena produk asuransi produk tak berwujud maka metode pemasarannya pun berbeda dengan metode pemasaran

yang berwujud. Sifat dan karakteristik produk yang berbeda-beda menolong dan daya tarik penjualan, prosedur, metode penetapan harga serta teknik yang dipergunakan untuk mendistribusikan produk tersebut.

Sedangkan asuransi prudential syariah adalah sebuah produk asuransi syariah prudential yang dikaitkan dengan investasi berbasis syariah. Prudential syariah dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau rancangan keuangan masa depan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam.

Jadi jika dilihat dari pengertian dan manfaat dari asuransi di atas, tujuan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung baik itu konvensional maupun syariah sebenarnya sangat membantu para masyarakat melakukan perencanaan dalam persiapan dana-dana untuk memenuhi kebutuhan dimasa akan datang, seperti persiapan dana pendidikan anak atau masa tua (pensiun) tanpa harus mengawatirkan adanya resiko yang mungkin saja dapat menghambat tercapainya tujuan masyarakat tersebut dalam mewujudkan impian mereka. Asuransi konvensional maupun asuransi syariah yang tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing.

1. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan, pada karyawan (agent) Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung pemberian *reward* dan *punishment* belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan kinerja mereka, di sebabkan dalam implementasinya pemberian *reward* tidak sesuai dengan semestinya. *Reward* yang diberikan oleh PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung lebih lambat dari jangka waktu yang telah ditentukan sehingga beberapa karyawan (agent) kurang puas, dengan demikian nilai-nilai Islam belum tertanamkan sepenuhnya di Perusahaan PT.

Prudential Life Assurance Cabang Lampung. Namun Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung cukup baik tetap konsisten dalam pemberian *reward* walaupun terjadi keterlambatan dalam pemberian *reward* namun adanya *reward* dan *punishment* dapat meningkatkan kinerja karyawan (agent).



BAB V

PENUTUP

B. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian dan analisa yang penulis lakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Melalui beberapa analisa yang telah jelaskan dapat diketahui bahwa pada Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung pemberian *reward* dan *punishment* belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan (agent). Hal ini di lihat dari salah satu *reward* yang diberikan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung yang berprestasi, para Agent mendapatkan *reward* dilihat dari kinerja mereka dalam kejar target yang di tentukan oleh pihak perusahaan, semakin besar produksinya maka semakin besar kesempatan mendapatkan *reward*. Selain *reward* Perusahaan juga memberikan *Punishment* (hukuman) bagi karyawan (agent) yang melanggar peraturan seperti, tidak menghadiri training dan seminar yang diadakan oleh Perusahaan serta hukuman bagi karyawan (agent) yang tidak berproduksi selama 6 bulan maka akan dikeluarkan (PHK). Dengan adanya efektivitas *Reward* dan *Punishment* tersebut bisa meningkatkan kinerja karyawan (agent) yang lain agar lebih semangat dalam bekerja.
2. Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung belum sepenuhnya memenuhi prinsip ekonomi islam, pada prinsip Amanah PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung karyawan (agent) dalam memasarkan produk-produknya hanya menjelaskan keuntungan

berinvestasi di asuransi tanpa menjelaskan kelemahannya, karena takut jika calon nasabah tidak tertarik akan produk yang ditawarkannya, namun pada prinsip Mendalami nilai-nilai agama dan tekun bekerja Pada Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung telah memenuhi prinsip tersebut.

B. SARAN

1. Bagi Perusahaan

Dalam pemberian *Reward* seharusnya Perusahaan memberikannya tepat waktu, agar karyawan (agent) semakin termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya dan tidak terjadi penurunan kinerja mereka karena kurang puas. Dengan demikian system pemberian *reward* dan *punishment* bisa meningkatkan kinerja para karyawan (agent).

2. Bagi Pihak Akademisi

Peneliti ini dapat memberikan gambaran atau wawasan mengenai efektivitas *reward* dan *punishment* terhadap karyawan (agent) dan dapat memberikan pengetahuan bahwa *reward* dan *punishment* merupakan alat yang sangat berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan (agent) Perusahaan Asuransi pemberian *reward* dan *punishment* belum sepenuhnya terlaksana dengan prinsip-prinsip Islam, dan pada akhirnya diharapkan dapat memberikan kritik untuk perbaikan dalam efektivitas *reward* dan *punishment* dalam meningkatkan kinerja karyawan (agent) yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam dan dapat memberikan sumbangsih pemikiran untuk menambah

keilmuan yang terkait dengan pemberian *reward* dan *punishment* dalam meningkatkan kinerja karyawan (agent).

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan literature dalam penelitian berikutnya yang akan meneliti tentang *reward* dan *punishment* dalam meningkatkan kinerja karyawan (agent). Diharapkan peneliti selanjutnya dapat meneliti lebih dalam dan luas terkait efektivitas *reward* dan *punishment* dalam meningkatkan kinerja karyawan (agent).



DAFTAR PUSTAKA

- Alwi Hasan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Departemen Pendidikan, Jakarta, 2005.
- Ahmad Tohardi, *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet 1, CV. Mandar Maju, Bandung, 2002.
- Ahmad Ibrahim, *Manajemen Syari'ah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta, 2010
- Abdurahmat, *Efektivitas Organisasi Edisi Pertama*, Jakarta, 2008.
- Abdul kadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002.
- Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, cet.7, PT Asdi Mahasatya, Jakarta, 2013.
- Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, cet.9, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2000.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahan*, Hilal, Cibiru Bandung, 2010
- Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktek*, Gema Insani Press, Jakarta, 2003.
- Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*, Prenada Media, Jakarta, 2004.
- J Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*, cet.4, PT Asdi Mahasatya, Jakarta, 2004.
- Lexy L Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya, bandung, 2001.
- Mustafa Edwin Nasution, et. Al. *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, cet. 3, Prenada Media Group, Jakarta, 2010.
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta, cet.10, PT Bumi Aksara, 2008.

- Mangkunegara, AA Anwar Prabu, *Manajemen sumber daya manusia*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung, 2000.
- L.Mathis Roberth,H.Jackson Jhon, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Salemba Emban Patria, Jakarta, 2002.
- Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, cet 2, PT Bumi Aksara,Jakarta, 2007.
- Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Refika Raditama, Bandung, 2016
- Siagian Sondang, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Prineka Cipta, Jakarta, 2002
- Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian*, cet.22, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Supranto, *Metode Ramalan Kuantitatif*, cet.5, PT Asdi Mahasatya, Jakarta, 2010.
- Surya Dharma, *Manajemen Kinerja*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Suit, Yusuf dan Almasli, *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ghalia Indonesia, 1997.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* ,Balai Pustaka,Jakarta, 1990.
- Torang Syamsir, *Organisai dan Menejemen*, Alfabeta, Bandung, 2014.
- Veithzal Rivai dan Ella Jauvani Sagala, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, sEdisi Kedua, Rajawali Pers, Jakarta, 2013.
- Wibowo, *Manajemen Kinerja edisi kedua*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009.



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Let. Kol. Hi. Endro Suratmin Sukarame I Bandar Lampung ☎ (0021) 703531,780421

PANDUAN WAWANCARA

Identitas Responden

1. Nama : Elisa Dinata
Umur : 26
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Office Manajer, PT.Prudential Life Assurance Cabang Lampung.

Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana Efektivitas reward dan punishment dalam meningkatkan kinerja karyawan (agent) ?
2. Apa saja reward yang diberikan karyawan (agent) yang berprestasi?
3. Apa saja punishment (hukuman) yang diberikan karyawan (agent) yang melanggar?
4. Bagaimana kinerja karyawan (agent) PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung?
5. Apakah system pemberian reward dan punishment yang diberikan Perusahaan sudah efektif?



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Let. Kol. Hi. Endro Suratmin Sukarame I Bandar Lampung ☎ (0021) 703531,780421

PANDUAN WAWANCARA

**KARYAWAN (AGENT) PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE
CABANG LAMPUNG**

1. Sudah berapa lama Bapak/ibu bekerja di Perusahaan PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung?
2. Apakah dengan adanya reward Bapak/ibu termotivasi dalam bekerja?
3. Apakah reward yang diberikan tepat waktu sesuai dengan kontrak kerja?
4. Apakah Bapak/ibu puas dengan reward yang diberikan?
5. Apakah menurut Bapak/ibu punishment sudah diterapkan kepada karyawan (agent) kurang disiplin?
6. Apakah dengan adanya punishment Bapak/ibu lebih disiplin dalam bekerja?
7. Apakah dengan adanya punishment (agent) Bapak/ibu lebih semangat dan tidak lalai dalam bekerja?
8. Apa saja kendala yang dihadapi Bapak/ibu dalam memprospek calon nasabah?
9. Menurut Bapak/ibu dengan diterapkannya system pemberian reward dan punishment bisa meningkatkan kinerja dalam bekerja?
10. Bagaimana cara yang dilakukan leader kepada Bapak/ibu bila terjadi penurunan kinerja dalam bekerja?



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Let. Kol. Hi. Endro Suratmin Sukarame I Bandar Lampung ☎ (0021) 703531,780421

BLANGKO KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Ari Setianingsih

Npm : 1251010237

Jurusan : Ekonomi Islam

Pembimbing I : Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I

Pembimbing II : Badruzzaman, S.Ag., M.H.I

Judul Skripsi : Analisis Efektivitas Reward dan Punishment Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Agent) Ditinjau Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Lampung).

No	Tanggal Konsultasi	Masalah Yang Di Konsultasikan	Paraf Pembimbing	
			I	II
1	19 April 2016	Seminar Proposal		
2	27 April 2016	Perbaikan Proposal Kepada Pembimbing II		
3	15 Mei 2016	Perbaikan Proposal Kepada Pembimbing II		
4	10 Juni 2016	Acc Proposal Oleh Pembimbing II		
5	11 Juni 2016	Perbaikan Proposal Kepada Pembimbing I		

6	13 Juni 2016	Perbaikan Proposal Kepada Pembimbing I		
7	15 Juni 2016	Acc Proposal Oleh Pembimbing I		
8	22 September 2016	Perbaikan Bab 2 Kepada Pembimbing II		
9	27 September 2016	Acc Bab 1-5 Kepada Pembimbing II		
10	28 September 2016	Perbaikan Bab 1-5 Kepada Pembimbing I		
11	07 Desember 2016	Perbaikan Bab 2 Kepada Pembimbing I		
12	12 Desember 2016	Perbaikan Bab 3-4 Kepada Pembimbing I		
13	22 Desember 2016	Perbaikan Bab 4 Kepada Pembimbing I		
14	27 Desember 2016	Acc Bab 1-5 Kepada Pembimbing II		

Bandar Lampung, Desember, 2016

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I

Badruzzaman,

