

**MOTIVASI PEMIMPIN DALAM MENINGKATKAN KINERJA
KARYAWAN DI PT. ASURANSI BUMIPUTERA MUDA 1967
DI BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Islam(S.Sos)
dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Oleh:

Elkat Dinata

NPM. 1441030177

Jurusan Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1440 H/2018 M**

**MOTIVASI PEMIMPIN DALAM MENINGKATKAN KINERJA
KARYAWAN DI PT. ASURANSI BUMIPUTERA MUDA 1967
DI BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Islam(S.Sos)
dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Elkat Dinata

NPM. 1441030177

Jurusan Manajemen Dakwah

Pembimbing I : DR. Tontowi Djauhari, MM

Pembimbing II : Mubasit, MM

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

RADEN INTAN LAMPUNG

1440 H/2018 M

MOTIVASI PEMIMPIN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PT. ASURANSI BUMIPUTERA 1967 DI BANDAR LAMPUNG

Abstrak

Elkat Dinata

Motivasi kerja dimaksudkan sebagai salah satu kondisi psikis yang mendorong pegawai untuk melakukan aktivitas guna mencapai tujuan bersama. Motivasi kerja dapat ditingkatkan bila ada kesinambungan antara tujuan pribadi dan tujuan organisasi selain itu perlu juga seorang pemimpin untuk memberikan motivasi kepada pegawai agar apa yang menjadi harapannya dapat terpenuhi sehingga pegawai dapat memberikan apa yang terbaik bagi dirinya, waktu dan tenaganya secara penuh dalam usaha meningkatkan kinerja. Yang menjadi permasalahannya adalah bagaimana pemimpin memotivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Asuransi bumiputera muda 1967 bandar lampung.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: Bentuk motivasi apa yang diberikan pemimpin kepada pegawai untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 di Bandar Lampung. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 di Bandar Lampung.

Sejalan dengan penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan bentuk kualitatif. Jenis penelitian yang akan digunakan oleh peneliti yaitu penelitian lapangan (*field Research*). Metode pengumpulan yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu metode wawancara, metode observasi dan metode dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah Pemimpin dan karyawan PT. Asuransi Bumi Putra Muda 1967 di Bandar Lampung yang berjumlah 10 orang karyawan. Oleh karena populasi tergolong kecil maka penulis tidak mengambil sampel. Artinya seluruh populasi diteliti dan bentuk penelitian ini adalah total sampling.

Berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan dan dari analisis yang telah dilakukan akhirnya dapat dirumuskan suatu kesimpulan yang dalam kapasitasnya untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan. Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Motivasi pemimpin dalam meningkatkan kinerja di PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Bandar Lampung adalah sebagai berikut : Motivasi achievement (*kebutuhan akan berprestasi*) yaitu: dorongan untuk mengungguli orang lain, mampu berprestasi sesuai standar, berkompetisi untuk mencapai kesuksesan. Power (*kebutuhan akan kekuasaan*) yaitu: memiliki kemampuan untuk mempengaruhi perilaku rekan kerja dan mempengaruhi orang lain tanpa paksaan. Affiliation (*Kebutuhan akan pertalian*) yaitu motivasi yang diberikan pemimpin untuk menjalin hubungan yang ramah dan akrab antara karyawan, Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu: faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah penghasilan dan jaminan sosial, tingkat pendidikan dan permasalahan individu karyawan.

Kata kunci: Motivasi pemimpin dan kinerja Karyawan



KEMENTERIAN AGAMA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN INTAN

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung, KodePos 35131 Telp (0721) 78088 / Fax 780422

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : MOTIVASI PEMIMPIN DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN DI PT. ASURANSI BUMIPUTERA
1967 DI BANDAR LAMPUNG**

**Nama : Elkat Dinata
NPM : 1441030177
Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)**

MENYETUJUI

Untuk Dimunaqosahkan dan Dipertahankan Dalam Sidang Munaqosah
Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Dr. Tontowi Jauhari, S.Ag., M.M.
NIP. 19700914197031002

Pembimbing II

Mubasit, S.Ag., M.M.
NIP. 197311141998031002

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag.
NIP.19706161997031002




KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN INTAN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung, KodePos 35131 Telp (0721) 78088 / Fax 780422

PENGESAHAN


Skripsi dengan judul **“Motivasi Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di PT. Asuransi Umum Bumi Putera Muda 1967 Di Bandar Lampung”** Disusun oleh Nama : **Elkat Dinata NPM. 1441030177**, Jurusan Manajemen Dakwah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi pada hari/tanggal :

Tim Penguji

Ketua Sidang : Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag (.....) 

Sekretaris Sidang : Rouf Tamim, M.Pd.I (.....) 

Penguji I : Faizal S.Ag., M.Ag. (.....) 

Penguji II : Mubasit, S.Ag., M.M (.....) 

Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si
NIP. 19610409199031002

MOTTO

وَجَعَلْنَا مِنْهُمْ أُمَّةً يَهْتَدُونَ بِأَمْرِنَا لَمَّا صَبَرُوا وَكَانُوا بِآيَاتِنَا يُوقِنُونَ ﴿٢٤﴾

“Dan kami jadikan di antara mereka itu pemimpin-pemimpin yang memberi petunjuk dengan perintah Kami ketika mereka sabar. Dan adalah mereka meyakini ayat-ayat kami”

(Qs. As-Sajdah (32) : 24)



PERSEMBAHAN

Karya tulis ini penulis persembahkan pada seorang yang selalu mendukung akan terselesainya karya ini, diantaranya :

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta bapak Wardan dan ibu Sol Wati yang telah banyak berkorban mencurahkan kasih sayangnya, senantiasa selalu berdoa dan tanpa lelah berusaha untuk selalu mendukung dalam keberhasilan anak-anaknya.
2. Kepada kakak dan adikku tersayang : Wirdona S.pd dan Nadia Safitri, yang selalu memberikan dorongan, motivasi, menanti dan berdo'a untuk keberhasilanku.
3. Untuk yang tersayang Novi Yanti, Amd.Kep terima kasih atas kasih, sayang, perhatian dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan karya tulis ini.
4. Kawan-Kawan seperjuangan HMI Komisariat Dakwah UIN Raden Intan Cabang Bandar Lampung, terimakasih atas ilmu dan proses yang mungkin tidak aku dapatkan ditempat lain. Kanda Yunda dan Adinda. YAKIN USAHA SAMPAI.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmunya dengan tulus dan ikhlas serta selalu mengarahkanku agar selalu berfikir positif, semoga apa yang diberikan menjadi amal yang mulia disisi Allah SWT.
6. Terakhir disampaikan kepada Almamater Tercinta UIN RADEN INTAN LAMPUNG, yang telah sangat berjasa, karna telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu, serta membimbing untuk dapat meraih cita-cita yang tinggi.

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Baturaja Kecamatan Pesisir Utara Kabupaten Pesisir Barat pada tanggal 18 Agustus 1996. Penulis merupakan putra kedua dari tiga bersaudara, buah cinta dari pasangan ayahanda Wardan dan ibunda Solwati. Pendidikan yang penulis tempuh adalah SDN I Baturaja tamat tahun 2008, kemudian penulis melanjutkan ke SMPN 3 Pesisir Utara lulus tahun 2011, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di MAN 1 Kruai Pesisir Barat lulus pada tahun 2014, kemudian penulis langsung melanjutkan studi ke perguruan tinggi di UIN Raden Intan Lampung dan penulis diterima di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah (MD) pada tahun 2014. Selama diperguruan tinggi penulis mengikuti organisasi Ekstra Kampus, Organisasi yang pernah diikuti Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Dakwah UIN Raden Intan Cabang Bandar Lampung.

Bandar Lampung, Desember 2018
Penulis,

Elkat Dinata
NPM. 1441030177

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur penulis persembahkan kepada Allah SWT yang masih mencurahkan rahmat dan karunia-nya sehingga skripsi dengan judul “Motivasi Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Asuransi Bumi Putera Muda 1967 di Bandar Lampung” dapat terselesaikan.

Shalawat dan salam disampaikan kepada nabi Muhammad SAW yang telah berhasil memerankan fungsi-fungsi Ke-khalifahan dengan baik sehingga beliau dipilih Allah SWT sebagai uswatun khasanah bagi seluruh manusia. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari dukungan semua pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Mukri, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Bapak Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Ibu Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Bapak M.Husaini, ST.MT selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah.
4. Bapak Dr. Tontowi Jauhari, S.Ag M.M selaku Pembimbing I yang penuh kesabaran dalam membimbing dan mengarahkan demi terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Mubasit, S.Ag, M.M selaku Pembimbing II yang penuh kesabaran dalam membimbing demi terselesaikannya skripsi ini dengan baik.

6. Bapak Pimpinan dan karyawan PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Bandar Lampung.
7. Dosen Prodi Manajemen Dakwah dan Staf Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan pengetahuan dan segenap bantuan selama menyelesaikan studi.
8. Sahabat-sahabatku Sahrul Huda, Satria Nusa Putera, Eko Indra Jaya, Tri Rahman, Yudi Tresno Wibowo, Jurusan Manajemen dakwah khususnya kelas A dan angkatan 2014 terimakasih atas motivasi dan kebersamaan selama ini baik dalam study maupun diluar study, semoga ilmu yang kita dapat berguna didunia dan diakherat kelak.
9. Dan semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga kita selalu terikat dalam Ukhuwah Islamiyah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Akan tetapi dari skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat keilmuan yang berarti dalam bidang ilmu Manajemen Dakwah.

Bandar Lampung, Desember 2018
Penulis.

Elkat Dinata
NPM. 1441030177

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO.....	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
RIWAYAT HIDUP.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	3
C. Latar Belakang Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	11
F. Metode Penelitian.....	12
G. Analisis Data	16
H. Tinjauan Pustaka	17

BAB II. MOTIVASI PEMIMPIN DAN KINERJA KARYAWAN

A. Motivasi Pemimpin	19
1. Pengertian Motivasi Pemimpin	19
2. Ciri-Ciri Motivasi	21
3. Unsur-Unsur Motivasi	22
4. Jenis - Jenis Motivasi.....	25
5. Teori Motivasi Prestasi Kerja	28
6. Indikator Motivasi	30
7. Pandangan Islam Tentang Motivasi	31
8. Pemimpin.....	32
9. Perspektif Islam Tentang Pemimpin.....	33
B. Kinerja Karyawan	35
1. Definisi Kinerja Karyawan	35
2. Indikator kinerja	37
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	39
4. Teori-Teori Kinerja.....	41
5. Penilaian Kinerja	42
6. Manfaat dan Tujuan Penilaian Kinerja.....	43

BAB III. GAMBARAN UMUM PT. ASURANSI BUMIPUTERA MUDA 1967

A. Sejarah singkat.....	46
B. Visi Misi	47
C. Nilai Nilai Dasar.....	47
D. Falsafah Dasar	48
E. Struktur Organisasi.....	49
F. Budaya Prusahaan.....	50
G. Arti Dari Logo Perusahaan.....	50
H. Produk Standar	51
I. Gambaran Umum Analisis klaim	54
J. Motivasi Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Bandar Lampung.....	56
K. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di PT. Asuransi Bumi Putera Muda 167 Bandar Lampung.....	67

**BAB IV. ANALISIS JENIS-JENIS MOTIVASI PEMIMPIN
DAN KINERJA KARYAWAN PT. ASURANSI BUMIPUTERA
MUDA 1967**

A. Motivasi Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT asuransi bumi putera muda 1967 Bandar Lampung.....	73
B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	79

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	83
B. Saran	85

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk memudahkan dalam memahami pembahasan penelitian ini dan menghindari kesalah pahaman dalam mengartikan makna skripsi, maka secara singkat akan diuraikan beberapa kata yang terkait dengan maksud dari judul skripsi ini. Adapun judul skripsi yang akan dibahas adalah : **Motivasi Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Di Bandar Lampung**, dengan uraian sebagai berikut:

Motivasi adalah tenaga pendorong yang mendorong manusia untuk bertindak atau suatu tenaga di dalam diri manusia, yang menyebabkan manusia bertindak.¹

Menurut Sondang P. Siagian, motivasi adalah keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi secara efisiensi.²

Berdasarkan pengertian di atas dapat dijelaskan bahwa motivasi adalah suatu usaha yang mendorong manusia untuk bertindak untuk mencapai tujuan, yang dimaksud dalam skripsi ini adalah bagaimana suatu motivasi dari

¹ M. Manullang, *Motivasi dan Pimpinan*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2000), h. 45

² Sondang P. Siagian, *Teori dan Praktek Kepemimpinan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1999),

seorang pemimpin terhadap karyawan untuk memenuhi suatu tujuan perusahaan.

Pemimpin adalah individu dalam kelompok yang memberi tugas mengarahkan dan mengkoordinasikan aktivitas kelompok yang relevan (*sesuai dengan tugasnya*)³

Menurut Hasibuan pemimpin adalah seseorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut dalam mencapai suatu tujuan⁴.

Berdasarkan pengertian di atas, pemimpin yaitu orang atau seseorang yang memiliki kemampuan dan kelebihan untuk mengarahkan, membina, mengatur, menuntun dan juga menunjukkan ataupun mempengaruhi jalannya suatu organisasi untuk melakukan aktivitas demi mencapai tujuan organisasi. Jadi pemimpin lebih menekankan pada pribadi atau orangnya, sehingga sebutan pemimpin ditujukan kepada manusianya.

Melihat betapa pentingnya seorang pemimpin maka pemimpin haruslah mampu memberikan motivasi baik berupa dorongan, pengarahan, bimbingan penyuluhan, pengendalian, keteladanan, dan bersikap jujur serta tegas, agar para bawahannya mau bekerja sama dan bekerja efektif untuk mewujudkan tujuan yang di inginkan⁵.

³ Hery Sawiji, *Manajemen Perkantoran*, (Surakarta: UNS Press, 2003), h. 9

⁴Malayu S.P. Hasibuan, *Mnajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 13

⁵*Ibid.* h. 14

Menurut Mulyadi kinerja dapat didefinisikan, hasil kerja dicapai oleh pekerja atau karyawan secara kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan tanggung jawab mereka⁶.

Dari beberapa definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa motivasi pemimpin adalah bagaimana seorang pemimpin mampu memberikan dorongan serta pengarahan terhadap para karyawannya agar mau bekerja lebih giat untuk mencapai target suatu perusahaan yaitu meraih keuntungan yang maksimal, sedangkan kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan secara kualitas dan kuantitas.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun yang menjadi alasan penulis memilih judul tersebut adalah:

1. Motivasi merupakan dorongan untuk melakukan sesuatu dengan adanya motivasi, kinerja kegiatan akan terlihat maksimal atau tidak, dan tentunya akan mempengaruhi hasil yang akan didapat.
2. Untuk mengetahui motivasi pemimpin terhadap kinerja karyawan.
3. Penulis mengangkat penelitian ini karena berhubungan erat dengan jurusan penulis yaitu manajemen dakwah didukung oleh lokasinya yang mudah dijangkau sehingga memungkinkan penelitian ini disesuaikan dengan perencanaan.

⁶Mulyadi, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bogor : IN MEDIA, 2015), h.63

C. Latar Belakang Masalah

Dalam rangka meningkatkan gairah dan semangat kerja pegawai sehingga mempunyai kinerja yang tinggi dan menghasilkan pegawai yang berprestasi serta membantu dalam pencapaian tujuan, perlu dilakukan hal-hal yang membantu yang membantu penciptaan tujuan tersebut. Hal-hal yang dimaksud adalah dorongan yang mengacu semangat kerja pegawai. Dorongan dapat berasal dari dalam diri seseorang dan hal-hal diluar dirinya. Daya dorong yang ada dalam diri seseorang sering disebut motivasi. Motivasi merupakan daya dorong yang mendorong manusia untuk bertindak, dan menimbulkan dorongan.

Motivasi kerja dimaksudkan sebagai salah satu kondisi psikis yang mendorong pegawai untuk melakukan aktivitas guna mencapai tujuan bersama. Motivasi kerja dapat ditingkatkan bila ada kesinambungan antara tujuan pribadi dan tujuan organisasi selain itu perlu juga seorang pemimpin untuk memberikan motivasi kepada pegawai agar apa yang menjadi harapannya dapat terpenuhi sehingga pegawai dapat memberikan apa yang terbaik bagi dirinya, waktu dan tenaganya secara penuh dalam usaha meningkatkan kinerja.

PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 adalah sebuah perusahaan asuransi dalam pengembangan industri asuransi di Indonesia. Perusahaan ini sangat mementingkan motivasi kerja karyawannya karena karyawan adalah ujung tombak keberhasilan sebuah perusahaan dan agar perusahaan dapat mencapai target yang diinginkan untuk memenuhi permintaan pasar serta

menghasilkan asuransi yang berkualitas, maka perusahaan harus meningkatkan disiplin, efisien dan efektivitas kerja karyawan.⁷

Berdasarkan penjelasan di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa perusahaan sangat menjaga kualitas dan kuantitas asuransi yang ditawarkan sehingga nasabah puas dan tidak mengeluh terhadap produk yang sudah dipercaya. Oleh karena itu, motivasi sengaja diciptakan untuk merangsang semangat kerja pegawai yang bekerja didalam organisasi tersebut sehingga dapat bekerja dengan sebaik-baiknya. Agar pegawai bekerja dengan baik maka pegawai diberi dorongan kerja sehingga didalam dirinya termotivasi untuk bekerja lebih keras untuk mencapai tujuan organisasi dan memenuhi kebutuhan hidupnya.

Motivasi dalam organisasi salah satunya berasal dari pemimpin. Karena suatu organisasi akan berhasil atau bahkan gagal sebagian ditentukan oleh pemimpin. Suatu ungkapan yang mengatakan bahwa pemimpinlah yang bertanggung jawab atas kegagalan pelaksanaan suatu pekerjaan, merupakan ungkapan yang mendudukan posisi pemimpin dalam suatu organisasi pada suatu posisi yang terpenting. Motivasi dapat memberi energi yang menggerakkan segala potensi yang ada, menciptakan keinginan yang tinggi dan luhur serta meningkatkan kegairahan dan kebersamaan.

Oleh karena itu sangat dibutuhkan fungsi dan peranan pemimpin dalam suatu organisasi sangat sentral dalam usaha pencapaian tujuan dan berbagai sarana yang telah ditetapkan sebelumnya. Keefektifitasan

⁷ Wahyu Lisdianto, Kepala Cabang PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967, pada tanggal 12 Agustus 2018

kepemimpinan dari pemimpin yang bersangkutan merupakan suatu hal yang sangat didambakan oleh semua pihak yang berkepentingan dalam keberhasilan organisasi tersebut. Keefektifitasan seorang pemimpin dinilai dengan menggunakan kemampuan mengambil keputusan sebagai kriteria utama.

Adanya kebutuhan-kebutuhan yang harus dipenuhi mendorong pegawai untuk bekerja, selain itu terpenuhinya kebutuhan tertentu dapat menimbulkan kepuasan. Motivasi merupakan suatu perangsang bagi pegawai untuk meningkatkan produktifitas kerjanya. Motivasi bisa berasal dari organisasi, pemimpin maupun diri sendiri.

Sedangkan menurut M. Manullang, motivasi adalah tenaga pendorong yang mendorong manusia untuk bertindak atau suatu tenaga di dalam diri manusia, yang menyebabkan manusia bertindak.⁸

Masing-masing pegawai bekerja menurut aturan/ukuran yang ditetapkan dengan saling menghormati, saling membutuhkan, saling mengerti dan menghargai hak dan kewajiban masing-masing dan totalitas kerja operasional.⁹

Oleh karena itu setiap pemimpin organisasi atau perusahaan harus menyadari bahwa untuk mencapai tujuan tidak hanya tergantung pada mesin mesin modern, modal besar, dan bahan baku yang melimpah, tetapi justru lebih tergantung pada kemampuan memotivasi pegawai yang melakukan pekerjaan tersebut.

⁸ M. Manullang, *Motivasi dan Pimpinan*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2000), h. 47

⁹ Eko Apriyanto, Kepala Seksi dan Pemasaran Cabang PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967, pada tanggal 12 Maret 2018

Motivasi yang diberikan kepada para pegawai dapat berupa upah/gaji, kenaikan pangkat dan lain-lain. Dengan motivasi itu para pegawai diharapkan dapat menciptakan semangat kerja sehingga para pegawai dapat meningkatkan kinerja.

Melihat hal tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa perusahaan asuransi tidak hanya memberikan berbagai macam jenis produk tetapi pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Bandar Lampung merupakan hal yang penting, karena kualitas layanan yang diberikan mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian. Karyawan yang memberikan kualitas layanan yang memuaskan adalah karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi.

Menurut A. Hasyim Ali, motivasi kerja adalah apa yang menggerakkan seseorang untuk bertindak dengan cara tertentu atau sekurang-kurangnya mengembangkan sesuatu kecenderungan perilaku tertentu.¹⁰

Berdasarkan pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa apabila motivasi kerja karyawan baik, maka karyawan akan bekerja dengan sungguh-sungguh dan bekerja dengan maksimal mungkin yang pada akhirnya akan berdampak pada baiknya hasil kerja karyawan tersebut.

Seorang karyawan yang memiliki motivasi tinggi ada beberapa faktor yang mempengaruhi, salah satunya adalah kualitas kehidupan kerja (*quality work life*).

¹⁰ Hasyim Ali A, *Organisasi Dan Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002)

Menurut Samtica, komponen kualitas kehidupan kerja (*quality work life*) mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap motivasi kerja.¹¹

Berdasarkan pengertian di atas bahwa *quality work life* adalah sebuah kondisi yang menyenangkan dan keadaan yang menguntungkan bagi karyawan, kesejahteraan karyawan dan pengelolaan sikap terhadap pekerja operasional yang sama baiknya dengan karyawan secara umum, dimana dapat dilihat melalui pengalaman karyawan dalam organisasi dengan beberapa faktor pembentuk.

Adapun beberapa faktor pembentuk di PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Bandar Lampung yaitu mencakup kompensasi yang mencukupi dan adil, kondisi kerja yang aman dan sehat, kesempatan untuk berkembang dan menggunakan kapasitas manusia, kesempatan untuk pertumbuhan berkelanjutan dan rasa aman, perasaan memiliki, hak-hak karyawan, pekerjaan dan ruang hidup total, dan tanggung jawab sosial dalam kehidupan kerja.¹²

Melihat lebih lanjut dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa semangat kerja hanya dapat ditumbuhkan apabila iklim kerja dapat menarik minat pekerja yang dibutuhkan, betah dan mengerahkan segala kemampuan dalam bekerja, selain itu restruksasi kerja, sistem imbalan, dan lingkungan kerja merupakan program yang mencakup cara untuk meningkatkan kualitas kehidupan dengan menciptakan pekerjaan yang lebih baik dan perusahaan juga diharapkan dapat mengelola dan mengembangkannya dengan baik agar kinerja karyawan dapat tetap terjaga dan mampu mendorong karyawan agar selalu melakukan hal yang

¹¹ Samtica, 2011

¹² Wahyu Lisdianto, Kepala Cabang PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967, pada tanggal 12 Agustus 2018

terbaik dan menghindari frustrasi kerja yang berakibat pada penurunan kinerja perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan karyawan memiliki peranan penting bagi PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Bandar Lampung terutama dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen. Karyawan dapat memberikan pelayan yang memuaskan kepada konsumen apabila memiliki motivasi kerja yang tinggi dalam bekerja dan pemimpin mempunyai peranan dalam memotivasi karyawannya.

Persoalan pemimpin dalam memotivasi karyawan tidak mudah karena dalam diri karyawan terdapat keinginan, kebutuhan dan harapan yang berbeda antara satu karyawan dan karyawan lainnya. Apabila manajemen dapat memahami persoalan motivasi dan mengatasinya maka perusahaan dan organisasi akan mendapatkan kinerja karyawan yang optimal sesuai dengan standar yang ditentukan. Untuk melihat serta mengetahui lebih dalam tentang motivasi pemimpin terhadap kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan organisasi maka secara langsung peneliti melakukan penelitian lapangan.

PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 merupakan perusahaan asuransi yang sangat membutuhkan semangat kerja pegawai yang tinggi dimana dapat diperoleh, apabila setiap pegawai memiliki dorongan untuk mencari dan mendapatkan metode kerja, guna memperbaiki dan berusaha untuk meningkatkan kemampuan untuk meningkatkan kinerja pegawai ditempat organisasinya antara lain dengan memberikan suasana dan atau faktor-faktor yang dapat dijadikan rangsangan atau motivator kinerja. Faktor tersebut antara lain kepuasan ekonomis.

Adanya pemenuhan kepuasan itu mendorong pegawai untuk bersemangat dalam bekerja, memiliki kedisiplinan, mudah diajak kerjasama, bergairah mengerjakan tugas-tugas dan loyalitas yang tinggi dalam pekerjaan dan organisasinya. Tingkat kinerja yang tinggi dalam suatu organisasi akan tercipta baik, bila unsur manusia yang melaksanakannya yaitu pemimpin yang mampu mengatur bawahan yang mempunyai kualitas kerja yang bagus. Dan seorang pemimpin yang baik harus bisa manage bawahannya. mengatur bawahan yang mempunyai kualitas kerja yang bagus. Dan seseorang pemimpin yang baik harus bisa manage bawahannya.

Dengan adanya motivasi dari pemimpin yang baik akan meningkatkan kinerja pegawai, hal ini sangat memberikan keuntungan bagi perusahaan terutama dalam mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Maka pemimpin dituntut untuk menciptakan motivasi yang baik di dalam organisasi agar mampu meningkatkan produktifitas kerja pegawai.

Selain itu pemimpin PT.Asuransi Bumiputera Muda 1967 selalu berusaha menjaga kekompakan dan ramah terhadap karyawan yang juga merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan. Dalam hal ini kadang pula pemimpin mengalami kesulitan dalam memotivasi karyawan dan pemimpin PT.Asuransi Bumiputera Muda 1967 haruslah memiliki strategi untuk menumbuhkan rasa loyalitas karyawan kepada organisasi. Jika rasa loyalitas terhadap organisasi telah dimiliki, maka pemimpin PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 yakin bahwa karyawan mau bekerja keras memajukan organisasi, dan

akan memiliki motivasi yang tinggi terhadap organisasi dalam meningkatkan kualitas atau tujuan organisasi¹³.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik dengan motivasi yang diberikan oleh pemimpin di PT. Asuransi Bumi putera Muda 1967 terhadap kinerja karyawannya, kemudian hal ini menjadikan penulis untuk mengangkat judul “**Motivasi Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Di Bandar Lampung**”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pemimpin memotivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 di Bandar Lampung?
2. Apa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 di Bandar Lampung

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana pemimpin memotivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 di Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 di Bandar Lampung

¹³Eko Apriyanto, Kepala Seksi dan Pemasaran Cabang PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967, pada tanggal 12 Maret 2018

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah tata cara bagaimana suatu penelitian itu dilaksanakan, metode penelitian ini sering kali dikacaukan dengan prosedur penelitian, atau teknik penelitian, hal ini disebabkan karena ketiga hal tersebut saling berhubungan dan sangat sulit untuk diabaikan.¹⁴ Metode penelitian yang akan dipakai oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif, yaitu: pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen.¹⁵

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh peneliti yaitu penelitian lapangan (*field Research*). Penelitian lapangan (*field Research*), yaitu penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau pada responden.¹⁶ Penelitian ini dilakukan dengan cara pengambilan data-data yang ada dilapangan. Adapun data yang diperlukan adalah berkenaan dengan motivasi kinerja pemimpin terhadap karyawan di PT.Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 di Bandar Lampung.

b. Sifat Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti bersifat deskriptif. Metode deskriptif adalah metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, sehingga metode ini berkehendak

¹⁴Susiadi AS, *Metodologi Penelitian*, (Bandar Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M Institut Agama Islam Negeri Raden Intan, 2015), h.21

¹⁵*Ibid.*

¹⁶*Ibid.*, hlm. 10

mengadakan akumulasi data dasar belaka.¹⁷ Namun, dalam pengertian metode penelitian yang lebih luas, penelitian deskriptif mencakup metode penelitian yang lebih luas di luar metode sejarah dan eksperimental, dan secara lebih umum sering diberi nama, metode survei.¹⁸

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap, Objek atau nilai yang akan diteliti dalam populasi dapat berupa orang, perusahaan, lembaga, media dan sebagainya.¹⁹ Populasi merujuk pada sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam suatu penelitian.²⁰ Populasi yang akan diteliti harus didefinisikan dengan jelas sebelum penelitian dilakukan.²¹ Populasi dalam penelitian ini adalah Pemimpin dan karyawan PT. Asuransi Bumi Putra Muda 1967 di Bandar Lampung yang berjumlah 10 orang karyawan.

¹⁷Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2005), h. 55

¹⁸*Ibid.*

¹⁹Susiadi AS, *Op. Cit.*, h.95

²⁰Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif (Dilengkapi dengan Contoh-Contoh Aplikasi: Proposal Penelitian dan Laporrannya)*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), h. 161

²¹*Ibid.*

b. Sample

Sample adalah suatu bagian dari populasi yang akan diteliti.²²

Sedangkan menurut Sugiyono, sample adalah sebagian dari populasi itu.²³ Oleh karena populasi tergolong kecil maka penulis tidak mengambil sampel. Artinya seluruh populasi diteliti dan bentuk penelitian ini adalah total sampling. Adapun yang menjadi sample sebagai berikut:

- 1) Pemimpin Cabang PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Bandar Lampung
- 2) Kasie HRD PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Bandar Lampung
- 3) Kasie Teknik PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Bandar Lampung
- 4) Pegawai tetap PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Bandar Lampung

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu:

a. Wawancara (*Interview*)

Interview merupakan untuk cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan tujuan penelitian.²⁴ Definisi lain, yang dimaksud dengan wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sampai bertatap muka antara si

²² Suharsimi Arikunto, Op.cit, h. 74

²³ Sugiyono, op.cit

²⁴ Marzuki, *Metodologi Riset: Panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Sosial, Edisi Kedua* (Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII, 2005), h. 66

penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).²⁵

Wawancara ini ditunjukkan kepada sampel Pemimpin dan karyawan dari PT.Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 di Bandar Lampung, sehingga metode ini diharapkan mendapatkan data-data yang diharapkan berkaitan erat dengan penelitian yang akan dilakukan beserta data-data pendukung dan hambatannya.

a. Metode Observasi

Observasi adalah pemilihan, pengubahan, pencatatan dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan kegiatan observasi, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris.²⁶

Observasi yang digunakan peneliti yaitu berupa observasi tak partisipan, yaitu pengamat berada di luar subyek yang diteliti dan tidak ikut dalam kegiatan yang mereka lakukan.²⁷ Metode observasi yang digunakan untuk mengamati kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Pemimpin dan karyawan dari PT.Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 di Bandar Lampung.

²⁵Moh. Nazir, *Op. Cit.*, h.193-194

²⁶Susiadi AS, *Op. Cit.*, h. 105

²⁷*Ibid.*, h. 106

b. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukkan pada subjek peneliti, namun melalui dokumen.²⁸ Dokumen yang digunakan dapat berupa buku harian, surat pribadi, laporan notulen rapat, catatan khusus dan dokumen lainnya.²⁹ Metode ini digunakan untuk melengkapi data yang berhubungan dengan gambaran umum atau obyek yang diteliti.

G. Analisis data

Setelah keseluruhan data terkumpul maka langkah selanjutnya penulis menganalisa data tersebut sehingga ditarik suatu kesimpulan. Untuk memperoleh hasil yang benar dan tepat dalam menganalisa data, penulis menggunakan metode analisis kualitatif, yaitu analisis yang tidak menggunakan model matematika, model statistik dan ekonometrik atau model-model tertentu lainnya³⁰. Dalam menganalisa penulis berusaha mengkaitkan antara teori dengan fakta dilapangan. Kemudian langkah selanjutnya adalah penulis mengambil sebuah kesimpulan, maka data yang diambil penulis adalah metode berfikir deduktif, yaitu mengambil kesimpulan hal-hal yang bersifat umum untuk memperoleh kesimpulan, yang berkaitan dengan peneliti yaitu tentang motivasi Pemimpin dan karyawan dari PT.Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 di Bandar Lampung. Peneliti berharap, apa yang disimpulkan terhadap hasil penelitian yang telah

²⁸*Ibid.*

²⁹*Ibid.*

³⁰M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Peneliiian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002) h. 98

dilaksanakan, menjadi jawaban yang tepat terhadap rumusan masalah yang ada.

H. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah kajian tentang hasil-hasil penelitian yang relevan dengan masalah yang ingin diteliti. Terkait kegunaan dari telaah pustaka adalah membedakan dengan penelitian ini sejenis yang telah dilakukan serta untuk melihat persoalan yang terkait dengan masalah yang diteliti³¹. Sejumlah pelusuran yang telah dilakukan, peneliti menjumpai hasil penelitian yang mempunyai titik singgung dengan judul yang diangkat dengan peneliti ini, yaitu :

Yulianti, Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Iain Raden Intan Lampung 2015, dengan judul skripsi “Motivasi Kerja Karyawan KBIH Asyfa Bandar Lampung” dalam perekrutan jamaah haji dan umroh. Berdasarkan hasil pengamatan Yulianti menunjukkan bahwa Karyawan KBIH asyfa Bandar Lampung dalam bekerja memiliki motivasi bermacam-macam antara lain motif berprestasi, motif kebutuhan, motif berafilisasi, motif kepuasan dan motif harapan.

Penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan tujuan mengetahui bagaimana motivasi kerja karyawan KBIH Bandar Lampung dalam perekrutan jamaah haji dan umroh.

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini berbeda dengan sebelumnya, perbedaan terletak pada pendekatan dan fokus kajian. Peneliti

³¹Septiani Ashari “ Pengertian Tinjauan Pustaka” (*Online*)
<http://www.ipapedia.web.id/2015/pengertian-dan-tinjauan-pustaka.html>. 10.04.2018

terdahulu melakukan pemenuhan berbagai motivasi karyawan sehingga meningkat kinerjanya dan fokus masalah yang diteliti adalah keseluruhan kebutuhan pemenuhan kebutuhan karyawan KBIH Asyfa Bandar Lampung. Sedangkan peneliti yang penulis teliti yaitu metode pemimpin dalam meningkatkan kinerja karyawan oleh pimpinan PT.Asuransi Bumi Putera Muda 1967 Bandar Lampung.

Danang Setia Ramadani, Pendidikan Administrasi Perkantoran, Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta 2016, dengan judul skripsi :“Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dibalai Pembangunan Kegiatan Belajar (*BPKB*) Daerah Istimewa Yogyakarta”. Berdasarkan hasil pengamatan diatas maka penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, perbedaan terletak pada pendekatan dan fokus kajian. Penelitian terdahulu menyatakan ada pengaruh positif antara kepemimpinan dengan kinerja pegawai dan fokus masalah yang diteliti adalah pola kepemimpinan. Sedangkan peneliti yang penulis teliti saat ini yaitu metode pemimpin dalam meningkatkan kinerja karyawan oleh pimpinan PT.Asuransi Bumi Putera Muda Bandar Lampung.

BAB II

MOTIVASI PEMIMPIN DAN KINERJA KARYAWAN

A. Motivasi Pemimpin

1. Pengertian Motivasi

Pada dasarnya manusia adalah makhluk yang aktif dan dinamis. Aktifitas manusia didorong oleh adanya kekuatan daya penggerak yang disebut motivasi. Motivasi inilah yang ada dalam diri individu yang memengaruhi tingkah laku dalam melakukan kegiatan. Organisasi pemerintahan mempunyai kegiatan yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat banyak, oleh karena itu seorang pegawai dituntut bekerja dengan tertib sesuai dengan peraturan yang berlaku sehingga tujuan organisasi tersebut dapat tercapai. Untuk mewujudkan tujuan-tujuan tersebut secara mutlak diperlukan adanya pemberian motivasi kerja kepada pegawai.

Menurut Brian Clegg Motivasi merupakan suatu istilah yang artinya dapat berbeda-beda tergantung dari sudut pandang anda melihatnya. Menurut kamus, Motivasi berkenaan dengan memberikan seseorang suatu dorongan atau rangsangan, atau singkatnya dengan membangkitkan sesuatu.³²

Hal ini juga didukung oleh Bernard Berelson dan Gary A. Steiner yang dikutip oleh Siswanto dalam bukunya pengantar manajemen mengatakan motivasi sebagai keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia

³²Brian Clegg, *Instant Motivation 79 cara instan menumbuhkan motivasi*(Jakarta: Erlangga,2001), h. 2

yang memberikan energi, mendorong kegiatan (*moves*), dan mengarah atau menyalurkan perilaku kearah mencapai kebutuhan yang memberi kepuasan atau mengurangi ketidakseimbangan.³³

Dari pendapat para ahli diambil kesimpulan motivasi adalah berbagai usaha yang dilakuka oleh manusia tentunya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan. Namun, agar keinginan dan kebutuhan dapat terpenuhi tidaklah mudah didapat apabila tanpa usaha yang maksimal. Dalam pemenuhan kebutuhannya, seorang akan berperilaku sesuai dengan dorangan yang dimiliki dan apa yang mendasari prilakunya. Motivasi adalah kondisi yang menggerakkan seorang agar mampu mencapai tujuan, motivasi juga merupakan daya pendorong yang mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai bentuk kegiatan yang menjadi tanggung jawab dan menunaikan kewajiban dalam rangka pencapai tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Ngalm Purwanto, motivasi mengandung tiga komponen pokok, yaitu:

- a. Menggerakkan, berarti menimbulkan kekuatan pada individu, memimpin seseorang untuk bertindak dengan cara tertentu.

³³Siswanto, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h 120

- b. Mengarahkan atau menyalurkan tingkah laku. Dengan demikian ia menyediakan suatu orientasi tujuan. Tingkah laku individu diarahkan terhadap sesuatu.
- c. Untuk menjaga atau menopang tingkah laku, lingkungan sekitar harus menguatkan (reniforce) intensitas, dorongan-dorongan dan kekuatan-kekuatan individu.

2. Ciri-Ciri Motivasi

Selanjutnya untuk melengkapi urutan dari makna dan teori tentang motivasi tersebut di atas perlu dikemukakan adanya beberapa ciri motivasi. Ciri motivasi menurut Sardiman dalam bukunya *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar* sebagai berikut³⁴:

- a. Tekun menghadapi tugas (dapat bekerja terus menerus dalam waktu yang lama, tidak pernah berhenti sebelum selesai).
- b. Ulet menghadapi kesulitan (tidak lekas putus asa). Tidak memerlukan dorongan dari luar untuk berprestasi sebaik mungkin (tidak cepat puas dengan prestasi yang telah dicapai).
- c. Menunjukkan minat terhadap bermacam-macam masalah untuk orang dewasa (misalnya masalah pembangunan, agama, politik, keadilan, pemberantasan korupsi, penentangan terhadap setiap tindakan kriminal, amoral dan sebagainya).
- d. Lebih senang bekerja sendiri.
- e. Cepat bosan pada kerja-kerja yang rutin (hal-hal yang bersifat mekanis, berulang-ulang begitu saja, sehingga kurang efektif).
- f. Dapat mempertahankan pendapatnya (kalau mudah yakin akan sesuatu).
- g. Tidak mudah melepaskan hal yang diyakini itu.
- h. Senang mencari dan memecahkan persoalan.

Dari pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa memiliki ciri-ciri seperti di atas, berarti seseorang memiliki motivasi yang sangat

³⁴ Sardiman, *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar* (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), h.82

kuat. Dalam bekerja seseorang akan berhasil dengan baik apabila ia tekun mengerjakan tugas, ulet dalam memecahkan masalah dan hambatan secara mandiri. Hal ini harus dipahami oleh seorang pemimpin agar dalam memotivasi pegawai dapat merasakan dorongan yang tepat untuk bekerja dengan baik.

3. Unsur-Unsur Motivasi

Motivasi sebagai daya pendorong untuk melakukan sesuatu mempunyai beberapa komponen pendukung yang tidak dapat ipisahkan satu dengan yang lain. Motivasi tenaga kerja akan ditentukan oleh perangsangnya. Perangsang yang dimaksud merupakan mesin penggerak motivasi tenaga kerja, sehingga menimbulkan pengaruh perilaku individu tenaga kerja yang bersangkutan.

Menurut Sagir yang dikutip oleh B. Siswanto Sastrohadiwiryo mengemukakan bahwa ada 7 unsur penggerak motivasi adalah³⁵:

a. Kinerja (*Achievement*)

Seorang yang memiliki keinginan berkinerja sebagai suatu "kebutuhan" atau *needs* yang dapat mendorong mencapai sasaran. Tingkat kebutuhan merupakan kunci keberhasilan seseorang, biasanya dikaitkan dengan sikap positif, keberanian mengambil resiko yang diperhitungkan untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan.

b. Penghargaan (*Recognition*)

Penghargaan atau pengakuan atas suatu kinerja yang telah dicapaiseseorang akan merupakan perangsang yang kuat. Pengakuan atas suatukinerja akan memberikan kepuasab batin yang lebih tinggi dari pada penghargaan dalam bentuk materi atau hadiah.

c. Tantangan (*Challenge*)

Suatu sasaran yang tidak menantang atau dengan mudah dapat dicapai biasanya tidak mampu menjadi perangsang, bahkan cenderung

³⁵Siswanto Sastrohadiwiryo B, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003), h. 289

menjadi kegiatan rutin. Tantangan demi tantangan biasanya akan menumbuhkan kegairahan untuk mengatasinya.

d. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Adanya rasa ikut memiliki atau "rumingso hadarbeni" akan menimbulkan motivasi untuk turut merasa bertanggung jawab.

e. Pengembangan (*Development*)

Pengembang kemampuan seseorang, baik dari pengalaman kerja atau kesempatan untuk maju, dapat merupakan perangsang kuat bagi tenaga kerja untuk bekerja lebih giat atau lebih bergairah.

f. Keterlibatan (*Involvement*)

Rasa ikut terlibat atau invoved dalam suatu proses pengambilan keputusan atau bentuknya, dpat pula kotak saran dari tenaga kerja, yang dijadikan masukan untuk manajemen organisasi. Adanya rasa keterlibatan bukan saja menciptakan rasa memiliki dn rasa tanggung jawab tetapi juga menimbulkan mawas diri untuk bekerja lebih baik.

g. Kesempatan

Kesempatan untuk maju dalam bentuk jenjang karier yang terbuka, daritingkat bawah sampai tingkat manajemen puncak merupakan perangsang yang cukup kuat bagi tenaga kerja. Bekerja tanpa harapan atau kesempatan untuk meraih kemajuan atau perbaikan nasib tidak akan merupakan perangsang untuk bekerja produktif.

Sedang menurut Sondang P. Siagian dalam bukunya Teori Motivasi dan Aplikasinya mengemukakan bahwa bagaimanapun motivasi didefinisikan terdapat tiga unsur utamanya yaitu kebutuhan, dorongan dan tujuan. Untuk memperjelas peranan ketiga komponen di atas, berikut ini peneliti terangkan sebagai berikut³⁶:

a. Kebutuhan

Kebutuhan merupakan segi pertama, kebutuhan timbul dalam diri seseorang apabila dirasakan adanya kekurangan atau terjadi ketidak seimbangan dalam dirinya. Ketidak seimbangan tersebut muncul dalam diri seseorang jika seseorang itu menginginkan sesuatu yang menurut persepsinya dapat dimilikinya.

³⁶ Sondang P. Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktifitas*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), h. 234

b. Dorongan

Dorongan merupakan usaha seseorang untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan atau untuk mengembalikan keseimbangan dalam dirinya. Pemenuhan kebutuhan ini dilakukan secara terarah yang secara sadar dilakukan seseorang.

c. Tujuan

Tujuan adalah sesuatu yang dapat menghilangkan kebutuhan dan dapat mengurangi tujuan.

Sedangkan Jack William yang diterjemahkan oleh Onong Uchjana Effendy berpendapat bahwa, motivasi adalah proses yang terdiri dari tiga tahap kebutuhan internal; kegiatan untuk memuaskan kebutuhan tersebut dan pelaksanaan kebutuhan itu.³⁷

Berdasarkan pendapat tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur motivasi terdiri dari :

- a. Pemberian motivasi harus berhubungan dengan pencapaian tujuan organisasi.
- b. Dorongan adanya kebutuhan yang harus dipenuhi.
- c. Motivasi menunjukkan adanya pemuasan kebutuhan dan pelaksanaan pemuasan tersebut.

4. Jenis-Jenis Motivasi

Ada dua jenis motivasi menurut Hasibuan yaitu:

- a. Motivasi positif

³⁷Onong Uchjana Effendy, *Psikologi Industri*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 1993), h. 133

Motivasi ini maksudnya manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi di atas prestasi standar. Dengan motivasi positif, semangat kerja bawahan akan meningkat karena umumnya manusia suka menerima yang baik-baik saja.

Yang dimaksud motivasi disini adalah dimana pemimpin memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik. Dengan motivasi positif ini semangat kerja bawahan akan meningkat, karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik saja.

b. Motivasi Negatif

Motivasi ini maksudnya manajer memotivasi bawahan dengan standar mereka akan mendapat hukuman. Dengan motivasi negatif ini semangat bekerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena mereka takut di hukum, tetapi untuk waktu panjang dapat berakibat kurang baik.³⁸

Yang di maksud di atas adalah dimana pemimpin memotivasi bawahan dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik (*prestasi rendah*). Dengan memotivasi negatif ini semangat kerja bawahan dalam waktu pendek akan meningkat, karena takut dihukum.

³⁸Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, h.150

Menurut Heidjrachman Ranupandjo dan Suad Husnan, mengemukakan bahwa pada garis besarnya motivasi yang diberikan dibagi menjadi dua yaitu motivasi positif dan motivasi negatif. Motivasi positif adalah proses untuk mencoba mempengaruhi orang lain agar menjalankan sesuatu yang kita inginkan dengan cara memberikan kemungkinan mendapatkan hadiah. Motivasi negatif adalah proses untuk mempengaruhi seseorang agar mau melaksanakan sesuatu yang kita inginkan tetapi teknik dasar yang digunakan adalah lewat kekuatan ketakutan.³⁹

Selanjutnya Heidjrachman Ranupandjo dan Suad Husnan mengemukakan bahwa jenis-jenis motivasi positif meliputi:

- a. Penghargaan terhadap jenis-jenis pekerjaan yang dilakukan.
- b. Informasi
- c. Pemberian perhatian yang tulus pada pegawai sebagai individu.
- d. Persaingan
- e. Kebanggaan
- f. Uang.⁴⁰

Selanjutnya M. Manullang memberikan pendapat bahwa garis besarnya, jenis-jenis motivasi itu dapat digolongkan dalam dua golongan besar yaitu:

- (1) *Materiil incentive*, yaitu segala daya perangsang yang dapat dinilai dengan uang/ barang.

³⁹ Heidjrachman Ranupandjo dan Suad Husna, *Manajemen Personalia*, (Yogyakarta: BPFE, 2002)

⁴⁰ *ibid*

(2) *Non Materiil incentive*, yaitu segala daya perangsang yang tidak dapat dinilai dengan uang atau barang meliputi:

- a. Penempatan yang tepat
- b. Latihan yang sistematis
- c. Promosi yang obyektif
- d. Pekerjaan yang Terjamin
- e. Turut sertanya wakil-wakil pegawai dalam pengambilan keputusan
- f. Kondisi pekerjaan yang menyenangkan
- g. Penjagaan kesehatan
- h. Perumahan dan lain-lain.

Dari pendapat di atas dapat dikatakan bahwa kebutuhan manusia ada yang bersifat material dan non material, dengan mengingat bahwa manusia merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu organisasi. Dari kedua pendapat di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa motivasi terdiri dari dua jenis yakni motivasi positif dan motivasi negatif. Tetapi pada umumnya setiap pemimpin mempunyai kecenderungan untuk menggunakan motivasi positif lebih banyak porsinya.

Hal ini antara lain disebabkan semakin tingginya taraf hidup dan tingkat pendidikan manusia. Penggunaan teknik motivasi positif ini lebih membutuhkan tingkat kecakapan memimpin yang lebih baik dibandingkan dengan penggunaan teknik motivasi negatif. Jenis motivasi positif dapat berupa *materiil incentive* dan *nonmateriil incentive* yang berupa uang atau barang maupun yang tidak dapat dinilai dengan barang mis: pekerjaan yang terjamin, latihan yang sistematis dan lain-lain.

Oleh karena itu pemimpin harus berusaha untuk mengerti apa yang menjadi kebutuhan pegawai untuk memberikan motivasi yang tepat dalam batas-batas yang wajar.

5. Teori Motivasi Prestasi Kerja

Menurut David McClelland teori motivasi erat kaitannya dengan keberhasilan dan kesuksesan, atau semangat seseorang dalam mencapai sebuah tujuan atau kesuksesan, yang mana terkenal dengan teori kebutuhan untuk mencapai prestasi yang menyatakan bahwa motivasi berbeda-beda, sesuai dengan kekuatan kebutuhan seseorang akan prestasi.

Di dalam teori menjelaskan bahwa karyawan mempunyai cadangan energi potensial, dimana energi ini dilepaskan dan digunakan tergantung pada kekuatan dorongan yaitu:

- a. Kekuatan motif dan kekuatan dasar yang terlibat;
- b. Harapan dan keberhasilannya;
- c. Nilai insentif yang terletak pada tujuan.⁴¹

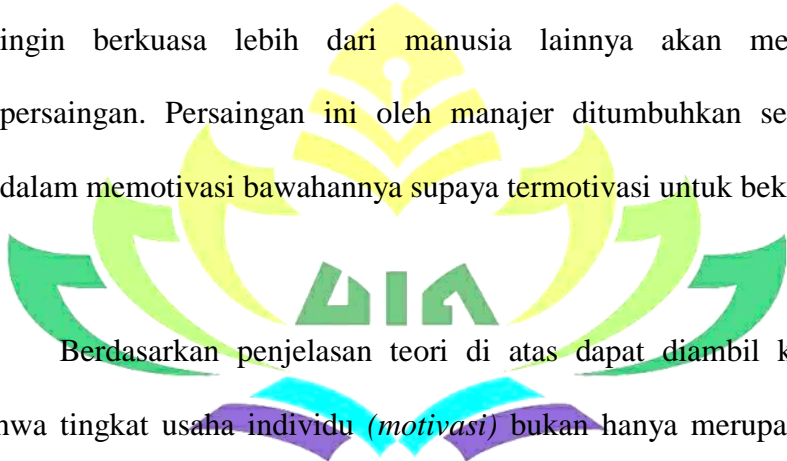
Menurut Mc Clelland dalam Sedarmayanti menyatakan karena kebutuhan, manusia dapat memotivasi gairahnya dalam bekerja, kebutuhan ini dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu:

- 1) Kebutuhan akan prestasi, karyawan akan antusias untuk berprestasi tinggi, asalkan kemungkinan untuk hal itu diberi kesempatan, seseorang menyadari bahwa dengan hanya mencapai prestasi kerja yang tinggi

⁴¹Ibid, Sedarmayati

akan dapat memperoleh pendapatan yang besar, dengan pendapatan yang besar ia dapat memenuhi kebutuhan- kebutuhannya.

- 2) Kebutuhan akan afiliasi seseorang karena kebutuhan afiliasi akan memotivasi dan mengembangkan diri serta memanfaatkan semua energinya.
- 3) Kebutuhan akan kekuasaan, kebutuhan ini merupakan daya penggerak yang memotivasi semangat kerja seorang karyawan. Ego manusia yang ingin berkuasa lebih dari manusia lainnya akan menimbulkan persaingan. Persaingan ini oleh manajer ditumbuhkan secara sehat dalam memotivasi bawahannya supaya termotivasi untuk bekerja giat.⁴²



Berdasarkan penjelasan teori di atas dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat usaha individu (*motivasi*) bukan hanya merupakan fungsi dari penghargaan. Karyawan harus berharap bahwa mereka memiliki kemampuan mengerjakan tugas dengan baik, dan mereka harus menghargai penghargaan tersebut. Apabila ketiga kondisi tersebut dipenuhi, karyawan akan termotivasi untuk mencurahkan usaha yang lebih besar. Dalam pengertian lain bahwa pekerja mempunyai persepsi berkarya atau hanya sekedar mencari nafkah, akan tetapi ada hal yang memotivasi untuk memuaskan berbagai kepentingan dan kebutuhannya, bagaimanapun kebutuhan itu dikategorisasikan.

6. Indikator Motivasi

⁴²Ibid, h.238

Indikator untuk mengukur motivasi menurut teori kebutuhan McClelland dalam Sedarmayanti antara lain:

- a. *Needs Achievement* (kebutuhan akan prestasi), yaitu dorongan untuk mengungguli, berprestasi sehubungan dengan seperangkat standar, bergulat untuk sukses.
- b. *Needs Power* (kebutuhan akan kekuasaan), yaitu kebutuhan untuk membuat orang-orang lain berperilaku dalam suatu cara yang orang-orang (tanpa dipaksa) tidak akan berperilaku demikian.
- c. *Needs Affiliation* (kebutuhan akan pertalian), yaitu hasrat untuk berhubungan antar pribadi yang ramah dan karib.⁴³

Berdasarkan indikator motivasi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa manusia di dalam perusahaan perlu mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang dan memperoleh keuntungan. Untuk mencapai hal itu, maka dibutuhkan motivasi dan semangat kerja dalam menjalankan proses kinerja.

7. Pandangan Islam Tentang Motivasi

Sejalan dengan teori yang berkembang, komunikasi dan motivasi adalah kunci keberhasilan sebuah proses kepemimpinan dalam Islam. Salah satu yang paling menentukan kepemimpinan Islam adalah komunikasi dan motivasi. Setidaknya ada beberapa hal yang menjadikan komunikasi efektif ialah qaulan karima. Menurut Hamka yang dikutip

⁴³Ibid, h.236

Rivai, mengartikannya dengan perkataan yang pantas, kata-kata yang mulia lebih lanjut Hamka adalah:

Kata-kata yang membesarkan hati dan memberikan motivasi, yang menimbulkan kegembiraan kembali pada cahaya mata yang mulai kuyu karena tekanan umur, diiringi dengan kasih mesra, yang datang dari lubuk hati yang tulus dan ikhlas. Dalam Islam juga dikenal istilah qaulan baligha, yakni perkataan yang disesuaikan dengan bahasa kaumnya.⁴⁴

8. Pemimpin

Dilihat dari sisi bahasa Indonesia “*pemimpin*” sering disebut penghulu, pemuka, pelopor, Pembina, panutan, pembimbing, pengurus, penggerak, ketua, kepala, raja, dan sebagainya. Sedangkan istilah memimpin digunakan dalam konteks hasil penggunaan peran seseorang berkaitan dengan kemampuannya memengaruhi orang lain dengan berbagai cara.

Pemimpin pada dasarnya dapat dilihat dari berbagai sudut pandang. Bila dilihat dari sudut perilaku pemimpin, apa yang dikemukakan oleh Tannenbeum dan schimidt, perilaku membentuk suatu kontinum dari sifat otoraktif samapai demokratif. Sifat ekstrim dipengaruhi oleh intensitas penggunaan kekuasaan oleh pemimpin dan penggunaan kebebasan oleh pengikut kombinasi kedua faktor inilah yang

⁴⁴Veithzal Rivai dkk, *Pemimpin dan Kepemimpinan Dalam Organisasi* (Jakarta: RajawaliPers, 2014), h. 62

menentukan sampai tingkat mana seorang pemimpin mempraktikkan perilaku kepemimpinan.⁴⁵

Pemimpin tidak dapat menggunakan gaya kepemimpinan yang sama dalam memimpin bawahannya, namun harus disesuaikan dengan karakter-karakter tingkat kemampuan dalam setiap tugas bawahannya, mengerti kekuatan dan kelemahan bawahannya, dan mengerti bagaimana cara memanfaatkan kekuatan bawahan untuk mengimbangi kelemahan yang mereka miliki. Istilah gaya adalah cara yang dipergunakan pemimpin dalam mempengaruhi para pengikutnya.

9. Perspektif Islam Tentang Pemimpin

Tujuan mulia seorang pemimpin itu tidak akan bisa tercapai, jika pemimpin tidak memenuhi kriteria atau syarat yang telah digariskan oleh Islam. Imam al Mawardi dalam bukunya, *al-Ahkam al-Sulthaniyyah* yang dikutip oleh Rivai, mengemukakan syarat seorang pemimpin, yaitu pemimpin hendaknya memiliki ilmu pengetahuan. Dalam Islam, pemimpin bukan saja piawai dalam mengatur perusahaan, tapi juga berpengetahuan luas tentang agama. Sebagaimana khulafa' al-Rasyidin (*Abu Bakar, Umar, Usman, dan Ali*), mereka pemimpin dan juga ulama. Pemimpin juga sepatutnya sehat pancaindra, anggota tubuh, punya pemikiran ke depan (*visi dan misi*) yang jelas, serta berani dan tegas dalam bertindak.

⁴⁵Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : Kencana, 2010), h.223

Namun begitu, ada syarat yang sering terlupakan dalam menjaring parakandidat pemimpin sebuah negara yaitu, seorang pemimpin itu mesti seorang yang adil. Jabir Qamihah dalam bukunya, al-muaradhah Fi al-Islam, menjelaskan, pemimpin adil ialah pemimpin yang adil pada dirinya (*takwa*), dan adil dalam menjalankan amanah pemimpin, simak firman Allah swt. Dalam (Q.S. An-Nisaa [4]: 58)

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ٥٨﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.⁴⁶

Adil pada dirinya ialah pemimpin yang dekat dengan Allah SWT. Dirinya terhindar dari perbuatan dosa, memiliki sifat wara' yang tidak terobsesi mengejar kepentingan dunia, dan dapat dipercaya dalam memegang amanah kepemimpinan dan adil dalam pemimpin itu juga

⁴⁶Departemen Agama RI, *Alqu'an dan Terjemahannya* (Bandung : CV Fokus Media,2010), h. 87

menghendaki adil dalam aspek sosial (*keadilan sosial*) dan adil dalam menerapkan hukum.⁴⁷

Kepemimpinan dan kemampuan motivasi bawahan sangat erat kaitannya. Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan pemimpin memotivasi pengikut melalui gaya kepemimpinan tertentu yang akan menghasilkan pencapaian tujuan kelompok dan individu, insentif financial maupun non financial seringkali merupakan alat yang efektif dari pemimpin untuk memotivasi pengikut. Pengikut yang termotivasi akan berusaha mencapai tujuan secara sukarela dan selanjutnya menghasilkan kepuasan. Kepuasan mengakibatkan pada perilaku pencapai tujuan yang diulang kembali untuk mencapai tujuan atau memenuhi kebutuhan dimasa akan datang.

B. Kinerja Karyawan

1. Definisi Kinerja Karyawan

Menurut Wibowo Kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasilpekerja. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun hasil pekerjaan itu sendiri menunjukkan kinerja.⁴⁸ Menurut Kasmir kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

⁴⁷Veithzal Rivai dkk, *Pemimpin dan Kepemimpinan dalam Organisasi* (Jakarta:RajawaliPers, 2014), h. 62-23

⁴⁸Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta : Rajawali Pers, 2014), h.70

Menurut Mulyadi kinerja dapat didefinisikan, hasil kerja dicapai oleh pekerja atau karyawan secara kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan tanggungjawab mereka.⁴⁹ Menurut Irham Fahmi kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode tertentu.⁵⁰ Secara lebih tegas *Amstrong* dan *Baron* mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Lebih jauh *Indra Bastian* menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan-kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis atau (*strtegik planning*) suatu organisasi.⁵¹ Menurut *Robins, S.P* dalam *Sitti Latifah Bahmid* mengemukakan bahwa *performance* atau kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.⁵² Standar kinerja dianggap memuaskan bila pernyataannya menunjukkan

⁴⁹ibid

⁵⁰Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), h.182

⁵¹Irham Fahmi, *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : Mitra Wacana Media, 2016), h.137

⁵²Sitti Latifah Bahmid, *Pengaruh Motivasi dan disiplin kerja terhadap Kinerja padakantor PLN Makassar* (Makassar :Uin, 2014), h.15

beberapa bidang pokok tanggung jawab karyawan, memuat bagaimana suatu kegiatan kerja akan dilakukan, dan mengarahkan perhatian kepada mekanisme kualitatif bagaimana hasil-hasil kerjanya akan diukur.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan peran pemimpin dalam melaksanakan aktivitas kegiatannya memiliki gaya tersendiri dalam proses mempengaruhi dan mengarahkan karyawan sehingga bersama-sama dalam mencapai tujuan. Peran pemimpin dalam memberikan dorongan dan motivasi seorang pekerja tergantung dari pengarahannya. Kepemimpinan dan gaya kepemimpinan dalam organisasi sangat berperan dan memengaruhi kinerja karyawan. Sedangkan motivasi merupakan salah satu aspek utama dalam kinerja, motivasi sangat penting karena motivasi adalah hal yang menyebabkan menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

2. Indikator Kinerja

Indikator kinerja dipakai untuk aktivitas yang ditetapkan secara lebih kualitatif atau dasar perilaku yang dapat diamati. Indikator kinerja juga menganjurkan sudut pandang prespektif atau harapan kedepan daripada retrospektif atau melihat kebelakang.⁵³

Menurut Hersey, Blanchard dan Johnson dalam Wibowo ada tujuh indikator kinerja yaitu.⁵⁴

⁵³ Wibowo, *Perilaku dalam Organisasi*. Cetakan Kesatu, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), h.102

⁵⁴ Ibid

- a. Tujuan, merupakan suatu keadaan yang lebih baik yang diinginkan dimasa yang akan datang. Tujuan merupakan arah kemana kinerja harus dilakukan.
- b. Standar, kinerja seorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau yang disepakati bersama antara bawahan dan atasan.
- c. Umpan balik, merupakan maskan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja.
- d. Alat atau sarana, merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifikasi tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dpat diselesaikan sebagaimana seharusnya.
- e. Kompetensi, merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk pencapaian tujuan.
- f. Motif, adalah alasan untuk mendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.
- g. Peluang, pekerjaan perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya.

Indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja. Adapun mengenai indikator yang menjadi ukuran kinerja menurut Robert L. Mathis-John H..Jackson adalah sebagai berikut.⁵⁵

- a. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan karyawan, dan jumlah aktivitas yang dihasilkan.

- b. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan karyawan.

⁵⁵Ibid

c. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan di awal waktu sampai menjadi output.

d. Kehadiran

Kehadiran karyawan di perusahaan baik dalam masuk kerja, pulang kerja, izin, maupun tanpa keterangan yang seluruhnya mempengaruhi kinerja karyawan itu.

e. Kemampuan bekerjasama

Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seseorang tenaga kerja untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seseorang berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Atau karena organisasi pada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan di dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan, sehingga indikator kinerja yang digunakan dalam penelitian ini menurut Sedarmayanti adalah prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran dan kerjasama.⁵⁶

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

⁵⁶Ibid, h.269

Kinerja seorang karyawan dengan karyawan yang lainnya dalam perusahaan tentunya berbeda-beda, tergantung dari faktor-faktor yang mempengaruhinya. Rasa puas yang di dapatkan karyawan disaat mereka bekerja, dapat membuat mereka bekerja secara maksimal dan menunjukkan hasil terbaik. Hal tersebut merupakan wujud timbal balik yang diberikan karyawan kepada perusahaan. Selain memberikan kepuasan kepada karyawan, kegairahan kerja dengan memberikan motivasi perlu diciptakan agar karyawan bekerja dengan efektif.

Menurut Tiffin dan Mc. Cormick ada dua variabel yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

- a. Variabel individual yaitu meliputi sikap, karakteristik, kepribadian, sifat-sifat fisik, minat dan motivasi, pengalaman, umur, jenis kelamin, pendidikan serta faktor individual lainnya.
- b. Variabel situasional yaitu terdiri dari :
 - 1) Faktor fisik pekerjaan meliputi metode kerja, kondisi dan desain perlengkapan kerja, penataan ruang, lingkungan fisik (*penyinaran, temperatur dan ventilasi*).
 - 2) Faktor sosial dan organisasi meliputi peraturan organisasi, jenis latihan, pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial.

Sedangkan faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja dalam Mangkunegara adalah⁵⁷ :

- a. Faktor Kemampuan

⁵⁷ Mangkunegara, Anwar P, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya pegawai yang memiliki *IQ* diatas rata-rata (*IQ 110-120*) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

b. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

4. Teori - teori Kinerja

a. *Path Goal Theory*

Teori ini dikemukakan oleh Georgopoulos yang disebut *path goal theory*. Menurutnya performance adalah fungsi dari *facilitating process* dan *inhibiting process*. Prinsip dasarnya adalah jika seseorang melihat bahwa performance yang tinggi itu merupakan jalur (*path*) untuk memuaskan *need (goal)* tertentu, maka ia akan berbuat mengikuti jalur tersebut sebagai fungsi dari *level of needs* yang bersangkutan. Kesimpulan dari teori ini adalah bahwa performance merupakan fungsi dari motivasi untuk berproduksi dengan level tertentu. Motivasinya

ditentukan oleh kebutuhan yang mendasari tujuan yang bersangkutan dan merupakan alat dari tingkah laku produktif terhadap tujuan yang diharapkan.

b. *Attribusi / Expectancy Theory*

Pertama kali dikemukakan oleh Heider, pendekatan teori atribusi ini mengenai kinerja yaitu teori kinerja (*performance*) adalah hasil interaksi antara motivasi (*motivation*) dan kemampuan (*ability*).

5. Penilaian Kinerja

Evaluasi kinerja dalam organisasi sebuah perusahaan merupakan kunci dalam pengembangan karyawan. Evaluasi kinerja pada prinsipnya merupakan manifestasi dari bentuk penilaian kinerja seorang karyawan. Penilaian kinerja merupakan suatu proses organisasi dalam menilai kinerja karyawannya. Penilaian kinerja memberikan gambaran tentang keadaan karyawan dan sekaligus dapat memberikan feedback (*umpan balik*) bagi para karyawan⁵⁸.

Pada prinsipnya penilaian kinerja merupakan cara pengukuran kontribusi-kontribusi dari individu di dalam perusahaan yang dilakukan terhadap perusahaan tersebut. Nilai penting dari penilaian kinerja adalah menyangkut penentuan tingkat kontribusi individu atau kinerja yang

⁵⁸Sulistiyani, Ambar T dan Rosidah, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003)

diekspresikan dalam menyelesaikan tugastugas yang menjadi tanggung jawabnya.⁵⁹

Penilaian kinerja adalah salah satu tugas yang perlu dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan. Kegiatan penilaian ini tergolong penting, karena dapat digunakan untuk memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang kinerja mereka.

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan salah satu faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien. Karena adanya kebijakan atau program penilaian kinerja, berarti organisasi telah memanfaatkan secara baik atas sumber daya manusia dalam organisasi.⁶⁰

6. Manfaat dan Tujuan Penilaian Kinerja

Kontribusi hasil-hasil penilaian merupakan sesuatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan-kebijakan organisasi. Kebijakan-kebijakan organisasi dapat menyangkut aspek individual maupun aspek organisasi. Adapun manfaat penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Perbaikan kinerja memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengambil tindakan-tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja melalui feedback yang diberikan oleh organisasi.
- b. Penyesuaian gaji yang dapat dipakai sebagai informasi untuk mengkompensasikan karyawan secara layak sehingga dapat memotivasi mereka.

⁵⁹ Ibid, h.223

⁶⁰Ibid, h.224

- c. Pelatihan dan pengembangan, yaitu melalui penilaian akan diketahui kelemahan-kelemahan dari karyawan sehingga dapat dilakukan program pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif.
- d. Meningkatkan adanya perlakuan kesempatan yang sama pada karyawan, yaitu dengan dilakukannya penilaian yang obyektif berarti meningkatkan perlakuan yang adil bagi para karyawan.
- e. Dapat membantu karyawan mengatasi masalah yang bersifat eksternal, yaitu dengan penilaian kinerja, atasan akan mengetahui apa yang menyebabkan terjadinya kinerja yang buruk sehingga atasan dapat membantu menyelesaikannya.
- f. Umpan balik pada pelaksanaan fungsi manajemen sumber daya manusia, yaitu dengan diketahuinya kinerja karyawan secara keseluruhan, akan menjadi informasi sejauh mana fungsi sumber daya manusia berjalan dengan baik atau tidak.

Informasi penilaian kinerja tersebut dapat dipakai perusahaan untuk mengelola kinerja karyawannya, dan mengungkapkan kelemahan kinerja karyawan sehingga pemimpin dapat menentukan tujuan maupun peringkat target yang harus diperbaiki. Tersedianya informasi kinerja para karyawan sangat membantu pimpinan dalam mengambil langkah perbaikan program-program kepegawaian yang telah dibuat, maupun program-program organisasi secara menyeluruh.⁶¹

⁶¹Ibid, h 225

Sedangkan tujuan dari penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tujuan dan sasaran manajemen dan karyawan.
2. Memotivasi karyawan untuk memperbaiki kinerjanya.
3. Mendistribusikan reward dari organisasi atau perusahaan yang dapat berupa tambahan gaji atau upah serta promosi yang adil.

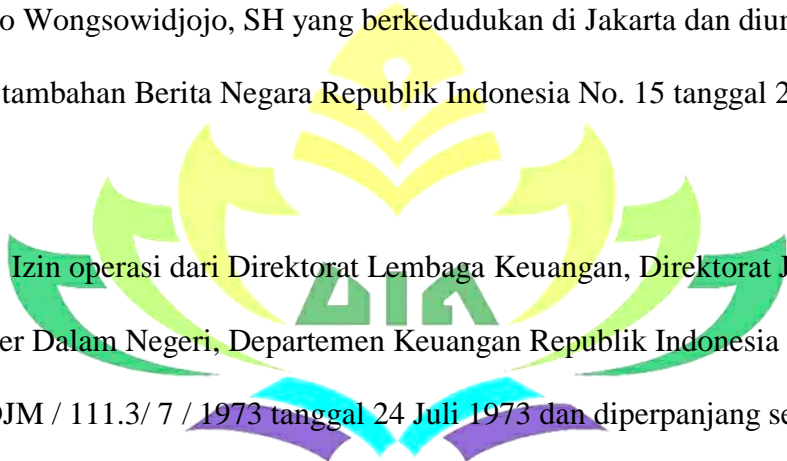


BAB III

GAMBARAN UMUM PT. ASURANSI BUMIPUTERA MUDA 1967

A. Sejarah Singkat

Didirikan atas ide pengurus AJB Bumiputera 1912 sebagai induk perusahaan yang diwakili oleh Drs. H.I.K. Suprakto dan Mohamad S. Hasyim, MA sesuai dengan akte No. 7 tanggal 8 Desember 1967 dari Notaris Raden Soerojo Wongsowidjojo, SH yang berkedudukan di Jakarta dan diumumkan dalam tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 15 tanggal 20 Pebruari 1970.



Izin operasi dari Direktorat Lembaga Keuangan, Direktorat Jenderal Moneter Dalam Negeri, Departemen Keuangan Republik Indonesia No.KEP. 350/ DJM / 111.3/ 7 / 1973 tanggal 24 Juli 1973 dan diperpanjang sesuai Keputusan Menteri Keuangan Tahun 1986. PT. Asuransi Bumiputera muda 1967, selanjutnya disebut BUMIDA Bumiputera menuju cita-cita menjadi "ToThe Big Ten" perusahaan asuransi, menguasai pasar retail di Indonesia, dan menjadi perusahaan yang berkualitas, dipercaya dan menguntungkan bagi semua pihak yang berkepentingan (*stakeholder*).

Rapat Umum Pemegang Saham pada tanggal 30 April 2004 memutuskan untuk menambah dan meningkatkan Modal Statutair menjadi Rp. 100 M. Pada tanggal 23 Maret 2007, AJB BUMiputera 1912 menambah Modal sebelumnya hanya Rp. 70 M, saat ini telah genap mencapai Rp. 100 M. Hal ini berarti Bumida telah memenuhi regulasi pemerintah yang tertuang

melalui PP No. 63 tahun 1999 yang mewajibkan setiap perusahaan asuransi memiliki modal setor minimal Rp.100 M. Dengan modal setor yang telah mencapai Rp. 100 M, tentunya makin menambah keyakinan manajemen bahwa cita-cita perseroan menjadi "To The Big Ten" dapat segera terwujud.⁶²

B. Visi Misi PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967

Visi dari PT. Asuransi Bumiputera muda 1967 adalah berkembang untuk menjadi yang terdepan sebagai pasar utama retail. Misi dari PT. Asuransi Bumiputeramuda 1967 adalah menguasai pasar retail melalui inovasi terus-menerus memberikan layanan optimal didukung SDM yang berkualitas aktif dalam mengembangkan jaringan Bumiputera Group menuju 10 besar perusahaan asuransi umum.⁶³

C. Nilai-Nilai Dasar

Adapun nilai-nilai dasar yang menjadi acuan PT. Asuransi Bumiputera muda 1967 adalah sebagai berikut⁶⁴ :

1. Berkualitas, yakni membangun SDM merupakan kunci pokok eksistensi dan kelanjutan perkembangan perusahaan ke depan. Dengan SDM yang berkualitas perusahaan mampu menghadirkan kualitas produk dan pelayanan terbaik, serta memiliki komitmen yang tinggi untuk menjaga integritas dan moralitas usaha menuju *good corporate governance*.

⁶²Laporan Tahunan 2006 (Bandar Lampung : Kantor Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967)

⁶³Laporan Tahunan 2006 (Bandar Lampung : Kantor Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967)

⁶⁴Laporan Tahunan 2006 (Bandar Lampung : Kantor Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967)

2. Dipercaya, yakni komitmen tinggi untuk membangun SDM berkualitas, inovasi dan *diferensiasi* produk, pelayanan yang optimal dengan dukungan teknologi informasi yang handal, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas *stake holder* terhadap perusahaan.
3. Menguntungkan, yakni kepercayaan dan loyalitas *stake holder* terhadap perusahaan akan menghasilkan manfaat yang saling menguntungkan, bukan hanya dinikmati oleh *share holder*, tetapi juga oleh pemegang polis, karyawan dan semua pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan.

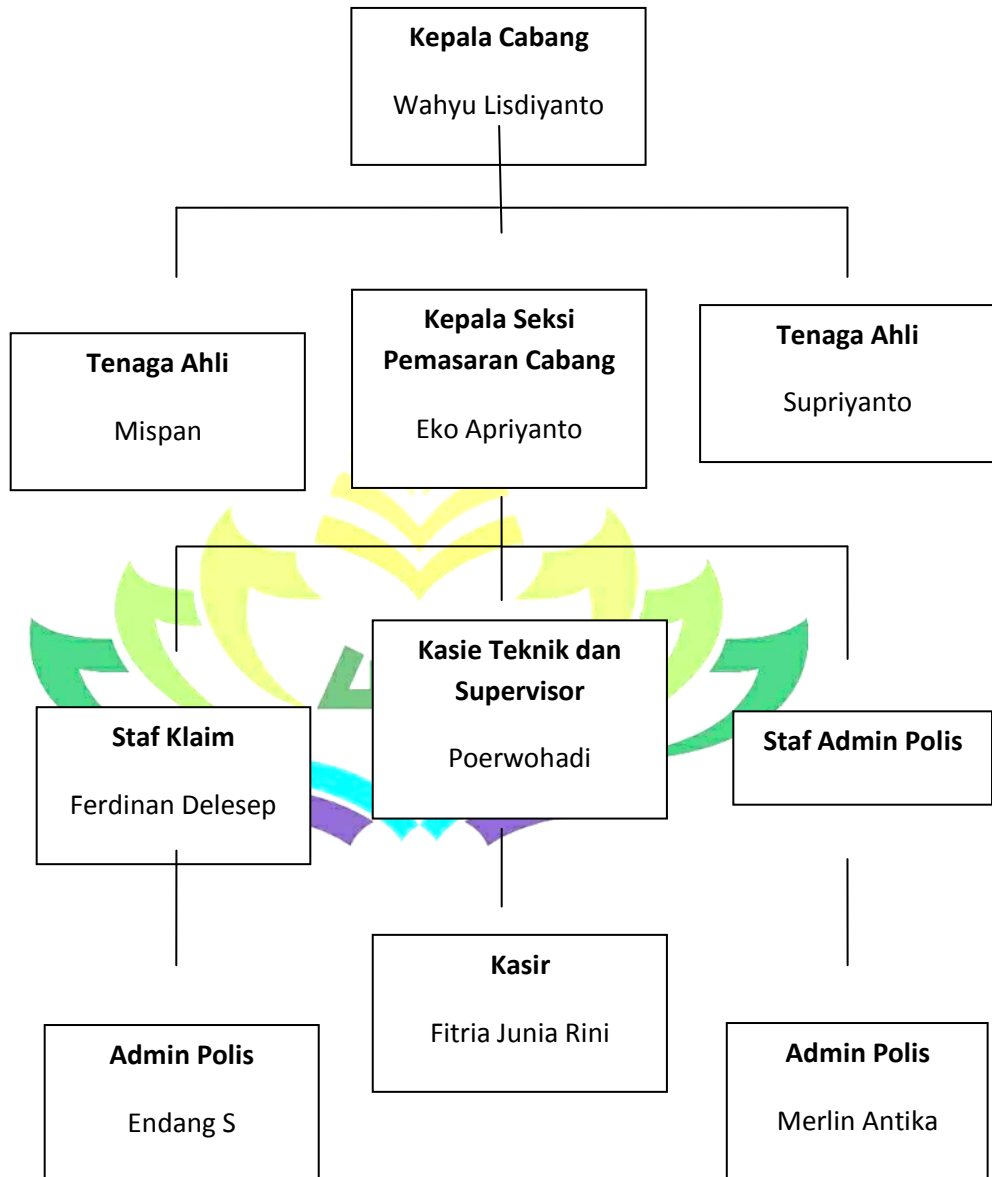
D. Falsafah Dasar

Adapun falsafah dasar didirikannya PT. Asuransi Bumiputeramuda 1967 adalah sebagai berikut⁶⁵ :

1. Idealisme, yakni Senantiasa memelihara semangat dan nilai-nilai kejuangan bangsa dalam upaya meningkatkan martabat dan kesejahteraan bangsa melalui asuransi.
2. Kebersamaan, yakni Senantiasa memelihara dan meningkatkan nilai-nilai nasionalisme dan kejuangan dengan semangat kebersamaan menghadapi era globalisasi, melalui upaya sinergi dan optimalisasi manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.
3. Profesionalisme, yakni memiliki kemampuan mengelola bisnis asuransi umum secara profesional, dengan dukungan SDM yang berwawasan dan berpengetahuan luas, didukung dengan keterampilan tinggi serta senantiasa memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah.

⁶⁵Laporan Tahunan 2006 (Bandar Lampung : Kantor Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967)

E. Struktur Organisasi PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967



F. Budaya Perusahaan

Dalam melaksanakan setiap menjalankan setiap aktivitas dan tugasnya, setiap individu di PT. Asuransi Bumiputeramuda 1967 memiliki *motto*

“BUMIDAKoe” yakni⁶⁶ :

B erani berubah dan berbeda

U let dan pantang menyerah

M enghargai nasabah kecil

I novatif dan aktif

A manah dan tidak ingkar janji

K ebanggan dan kebersamaan

O rientasi pada target dan waktu

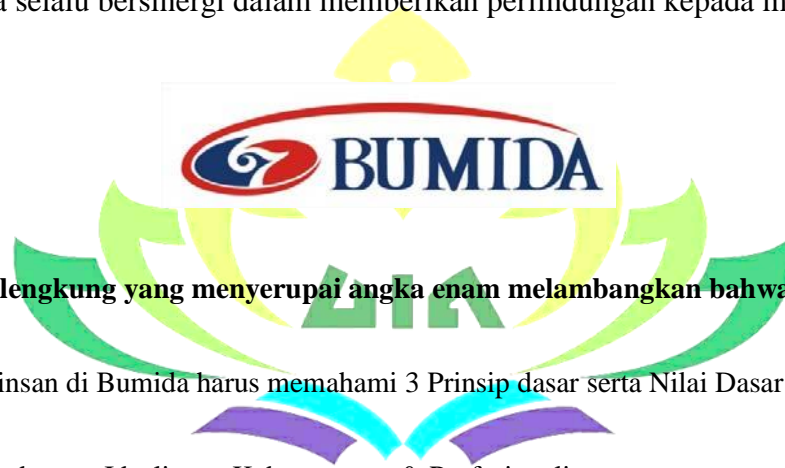
E fektif dan efisien

G. Arti Dari Logo Perusahaan

⁶⁶Laporan Tahunan 2006 (Bandar Lampung : Kantor Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967)

BUMIDA *Bumiputera*

Identitas perusahaan disimbulkan dengan kata “Bumida Bumiputera “,
yang merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan yang mengandung
makna selalu bersinergi dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat.



Garis lengkung yang menyerupai angka enam melambangkan bahwa
setiap insan di Bumida harus memahami 3 Prinsip dasar serta Nilai Dasar :

Prinsip dasar : Idealisme, Kebersamaan & Profesionalisme

Nilai dasar : Berkualitas, dipercaya & menguntungkan

Garis lengkung yang memayungi angka 67 dan kata Bumida – bahwa

Bumida adalah perusahaan asuransi yang didirikan pada tahun 1967

senantiasa memberikan perlindungan kepada masyarakat yang membutuhkan,

sekaligus optimisme Bumida dalam meraih masa depan. Angka 67

menggambarkan masa lalu, kini dan masa depan.

Warna Biru melambangkan cita-cita/idealisme yang abadi

Warna merah melambangkan semangat, patriotisme

Warna dasar putih melambangkan bahwa dalam pelayanan kepada masyarakat dilandasi dengan ketulusan.

H. Produk Standar

1. Asuransi Kesehatan

Suatu bentuk pertanggungan asuransi yang memberikan jaminan kepada peserta untuk mengganti setiap biaya pengobatan, seperti biaya perawatan di rumah sakit, biaya pembedahan, obat-obatan, bila tertanggung menderita penyakit berdasarkan program yang disepakati atau yang dijamin oleh polis perusahaan asuransi.

2. Asuransi Pengangkutan

Memberikan perlindungan kepada peserta (*pemilik barang yang diangkut*) dari kerusakan/kerugian atas barang-barang yang diangkut (*yang sedang dalam pengangkutan*) sebagai akibat suatu musibah atau kecelakaan.

3. Asuransi Kendaraan

Memberikan perlindungan kepada kendaraan peserta terhadap resiko yang mungkin terjadi seperti tabrakan, benturan, terbalik, tergelincir dari jalan, termasuk juga akibat dari kesalahan material, konstruksi, cacat sendiri atau sebab-sebab lain dari kendaraan tersebut, perbuatan jahat orang lain, kebakaran dan segala bentuk kerugian dari bencana alam.

4. Asuransi Uang

Adalah asuransi yang menanggung risiko hilangnya uang atau surat-surat berharga dari dalam lemari besi, laci, mesin hitung uang yang terkunci atau yang dalam pengiriman dari satu tempat ke lain tempat.

5. Asuransi Kebakaran

Memberikan perlindungan terhadap kerugian atau kerusakan sebagai akibat terjadinya kebakaran yang disebabkan percikan api, sambaran petir, ledakan berikut resiko yang ditimbulkannya.



6. Asuransi Kecelakaan Diri

Asuransi Kecelakaan Diri menjamin peserta akibat dari suatu kecelakaan yang menimpa dirinya selama 24 jam dalam periode pertanggungan tertentu, misalnya selama satu tahun atau selama satu perjalanan.

7. Asuransi Tanggung Gugat Dokter

Mengganti kerugian kepada dokter, sebagai akibat dari tindakan medis selama menjalankan profesinya, dan secara hukum bertanggung jawab dari kerugian yang timbul dari cedera badan pada pasien yang disebabkan oleh tindakan yang terjadi di daerah lingkup jaminan selama masa berlakunya polis.

8. *Surety Bond*

Perjanjian 3 (*tiga*) pihak antara Perusahaan Asuransi sebagai penjamin (*Surety*) dan Pemborong atau kontraktor sebagai terjamin (*Principal*) untuk menjamin kepentingan pihak Pemilik Proyek (*Obligee*), apabila *Principal* gagal/tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian (*perjanjian pokok*) yang dibuat antara *Principal* dan *Obligee*.

9. *Custom Bond*

Perjanjian 3 (*tiga*) pihak, *surety* sebagai pihak I Penjamin terikat untuk memenuhi kewajibannya yang timbul dari Pihak ke II *Principal* terhadap pihak ke III *Obligee* karena pihak ke II tidak memenuhi kewajibannya.

10. Asuransi Pekerjaan Kontruksi

Asuransi yang menjamin kerugian *finansial* akibat kerusakan fisik dari pekerjaan sipil yang sedang dipasang atau dikerjakan.

11. Asuransi *Erection All Risk*

Memberikan jaminan yang bersifat *comprehensive* terhadap kerugian atau kerusakan yang mungkin timbul selama masa pemasangan dan percobaan

12. Asuransi Kerusakan Mesin

Pertanggung yang menjamin terhadap ongkos-ongkos perbaikan atau penggantian atas mesin-mesin yang rusak atau mengalami kecelakaan (*accident*) yang datang secara tiba-tiba dan tidak terduga (*sudden and unforeseen*).

I. Gambaran Umum Analisis Klaim

a. Tugas dan Kewajiban

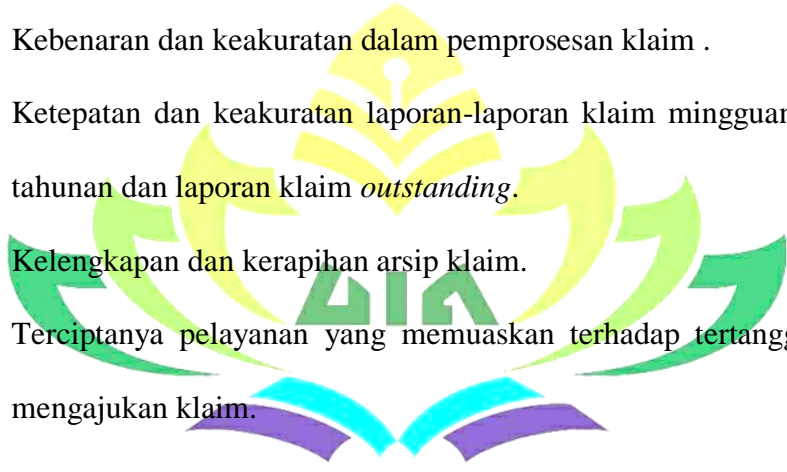
- 1) Menerima dan menanggapi laporan klaim dari tertanggung secara sopan dan ramah.
- 2) Menerima kelengkapan dokumen pendukung klaim pada tertanggung secara tepat dan lengkap.
- 3) Memberikan penjelasan pada tertanggung atas klaim yang diajukan secara tepat, jelas dan benar.
- 4) Melakukan survey langsung atas klaim dan melaporkan pada atasan.
 - a) Membuat foto atau fisik klaim yang mengalami kerusakan /kerugian.
 - b) Meneliti berkas-berkas klaim dan mengadakan penyelidikan bila di perlukan.
 - c) Membuat laporan kerugian sementara (*LKS*) setiap klaim
 - d) Membuat laporan kerugian pasti (*LKP*) setiap klaim
 - e) Memfile setiap dokumen klaim secara lengkap dan rapi
 - f) Membuat surat pengantar pengiriman klaim ke kantor pusat.
 - g) Membukukan/mencatat laporan klaim yang masuk serta klaim akses yang
 - h) masuk serta klaim aksep dan klaim paid.
 - i) Membuat penawaran klaim dengan sepengetahuan atasan .
 - j) Membuat nota akseptasi yang menjadi otoritas cabang, sesuai petunjuk atasan.
 - k) Membuat laporan klaim mingguan dan bulanan serta mengirimkan ke kantor pusat.
 - l) Membuat laporan klaim *outstanding* bulanan
 - m) Memberikan saran dan masukan kepada atasan untuk kepentingan perusahaan .
 - n) Dan lain-lain tugas yang sifatnya membantu

b. Wewenang

- 1) Meminta kelengkapan dokumen klaim kepada tertanggung.
- 2) Memberikan penjelasan tentang klaim kepada tertanggung.
- 3) Meparaf surat-surat dan laporan yang berhubungan dengan klaim yang akan ditandatangani oleh atasan.

- 4) Melakukan penawaran klaim sesuai petunjuk atasan.
- 5) Berkomunikasi langsung dengan :
 - a) Sesama pegawai
 - b) Kasie teknik
 - c) Kepala cabang
 - d) Tertanggung dan pihak lain sehubungan dengan tugasnya.

c. Tanggung Jawab

- 1) Kebenaran dan keakuratan dalam pemrosesan klaim .
 - 2) Ketepatan dan keakuratan laporan-laporan klaim mingguan, bulanan, tahunan dan laporan klaim *outstanding*.
 - 3) Kelengkapan dan kerapihan arsip klaim.
 - 4) Terciptanya pelayanan yang memuaskan terhadap tertanggung yang mengajukan klaim.
- 

J. Motivasi Pemimpin dalam meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Asuransi Bumputera Muda 1967 Bandar Lampung

Di dalam sebuah perusahaan, meningkatkan kinerja karyawan merupakan suatu kebijaksanaan yang harus dilaksanakan pemimpin dalam mencapai keberhasilan organisasinya. Dengan adanya kinerja pegawai, maka akan timbul kesetiaan terhadap organisasi, kedisiplinan, hasil kerja yang baik, penggunaan metode dan waktu yang sesuai dalam pekerjaan dan akan lebih efisien. Selain itu mereka akan memiliki ketaatan, tanggung jawab dan kesadaran terhadap organisasi, peraturan dan pekerjaannya.

Di perusahaan asuransi setiap hari selalu ada customer yang data jadi kalau saya selalu gak masuk, enggak pernah ada bagaimana saya bisa melayani mereka. Karena dengan melayani customer dengan baik yang juga merupakan tujuan PT. Asuransi ini berarti kita sudah menunjukkan kesetiaan kita dan itu merupakan salah satu nilai kinerja.⁶⁷ Kinerja pegawai diperoleh apabila adanya suatu yang mendukung sehingga pegawai lebih bersemangat dalam bekerja. Salah satu caranya adalah adanya dorongan atau motivasi dari pimpinan seperti halnya di Kantor ini, ada berbagai bentuk-bentuk motivasi yang diberikan kepada pegawai. Adanya motivasi berarti ada kepuasan kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai karena terpenuhinya kebutuhan pegawai akan kondisi fisik dan psikis dalam menjalankan pekerjaannya.

Dari penelitian ini, peneliti memperoleh data tentang bentuk-bentuk motivasi yang diberikan pemimpin yang diuraikan sebagai berikut sesuai dengan wawancara, motivasi yang kita berikan ada tiga macam bentuk motivasi yaitu *Needs Achievement (kebutuhan akan prestasi)* dimana motivasi ini kita berikan ke semua pegawai untuk berprestasi agar mencapai suatu prestasi, *Needs Power (kebutuhan akan kekuasaan)*, *Needs affiliation* yaitu kebutuhan akan pertalian dimana motivasi yang dibangun antara pegawai dapat berkerja sama dengan tali persaudaran dan kekeluargaan.⁶⁸

⁶⁷ Wawancara Pimpinan PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 tanggal 10 desember 2018

⁶⁸ Wawancara Kepala Cabang PT. Bumiputera Muda Bandar Lampung, tanggal 10 desember 2018

Dari wawancara tersebut di atas bahwa motivasi yang diberikan oleh pimpinan pada Satuan Kerja PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Bandar Lampung ada tiga bentuk yaitu motivasi *Needs achievement* yaitu kebutuhan akan berprestasi, *needs power* yaitu kebutuhan akan kekuasaan, dan *Needs affiliation* yaitu kebutuhan akan pertalian dan kekeluargaan. Motivasi-motivasi tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Needs Achievement (Kebutuhan akan berprestasi)*

Pemimpin memotivasi pegawai dengan memberikan hak-hak pegawai dan ketrampilan maupun pendidikan yang dapat membekali mereka untuk bekerja lebih baik lagi. Bentuk-bentuk motivasi dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Dorongan untuk mengungguli orang lain

Dorongan untuk motivasi yang diberikan pemimpin kepada kami yaitu pemimpin memberikan kesempatan kepada kami dengan perlakuan yang sama yaitu kami diajak berkompetesi dalam hal meningkatkan kinerja dengan memberikan reward bonus kepada setiap karyawannya.⁶⁹

Dengan kesempatan yang diberikan kepada kami otomatis akan membuat kami benar-benar bekerja sehingga kadangkala kami berkompetisi dalam meraih reward atau bonus, otomatis setiap orang

⁶⁹Wawancara pegawai PT. Bumi Putera Muda 1967, tanggal 10 Desember 2018

akan berbeda dalam meraih bonus tiap perenam bulan atau pertahunnya tergantung hasil kinerja setiap karyawan.⁷⁰

b. Mampu berprestasi sesuai standar

Dengan adanya reward atau bonus kepada kami otomatis itu akan membuat kami berkerja sangat maksimal mas, karena kami gak mau donk kami kalah dengan kawan yang lain, hal ini membuat kami benar-benar bekerja sesuai standar perusahaan baik dalam menarik nasabah dan pelayanan terhadap nasabah.⁷¹

Kita harus bekerja sesuai dengan standar perusahaan dengan begitu kita akan memperoleh hasil yang maksimal, karena yang menikmati hasil kerja kita kan kita sendiri jadi kita sendiri yang akan menentukan target jika mau dapat bonus atau tidak ya sesuai dengan hasil kinerja kita sendiri, pemimpin hanya memotivasi dan memberikan kesempatan yang sama kepada pegawai tanpa membedakan satu sama lainnya jadi diberikan kesempatan yang sama.⁷²

c. Berkompetisi untuk mencapai kesuksesan

Kita sebagai karyawan jika tidak memiliki motivasi untuk mencapai sesuatu ya susah, kita akan bekerja hanya datar saja dapat gaji perbulan, dapat uang makan dan isentif pertahun saja dan hal itu yang membuat kita kadang merasa jenuh, jadi kita harus memiliki

⁷⁰Wawancara pegawai klaim PT. BumiPutera Muda 1967, tanggal 10 Desember 2018


⁷¹Wawancara pegawai PT. BumiPutera Muda 1967, tanggal 10 Desember 2018

⁷²Wawancara pegawai klaim PT. Bumi Putera Muda 1967, tanggal 10 Desember 2018

motivasi dalam pencapaian kesuksesan ya setidaknya dengan bonus yang lumayan tiap bulan dan pertahun.⁷³

2. *Needs Power (kebutuhan akan kekuasaan)*

Motivasi ini yaitu pemimpin memberikan motivasi kepada semua pegawai dengan memberikan pengetahuan dan memberikan kesempatan bekerja tanpa adanya keterpaksaan, yaitu terlihat berdasarkan hasil wawancara sebagai berikut:

- 
- a. Memiliki kemampuan untuk mempengaruhi perilaku rekan kerja
Kadang dengan adanya jiwa kompetisi antara karyawan otomatis kita melihat kawan kerja kita mendapatkan bonus yang lebih besar membuat kita iri dan otomatis hasil kerja kawan itu mempengaruhi kita untuk bekerja keras agar mendapatkan bonus yang sama dengan kawan kerja yang lainnya.⁷⁴

Pemimpin kita ini pintar, dalam hal menyuruh kami bekerja tidak perlu marah-marah cukup saja memberitahukan dengan transparan hasil bonus karyawan lain saja sudah membuat kami berpikir apakah kami mau bekerja keras atau hanya cukup standar saja yang diperoleh tiap bulan.⁷⁵

⁷³Wawancara bendahara PT. Bumi Putera Muda 1967, tanggal 10 Desember 2018

⁷⁴Wawancara pegawai PT. Bumi Putera Muda 1967, tanggal 10 Desember 2018

⁷⁵Wawancara pegawai PT. Bumi Putera Muda 1967, tanggal 10 Desember 2018

b. Mempengaruhi orang lain tanpa paksaan

Kita sadar bahwa yang didapat oleh teman kita itu adalah hasil kerja keras dia sendiri, ya paling kita iri setiap melihat teman kita dapat bonus tapi kita iri rasional, jadi kita mau seperti dia dan tentu kita juga harus bekerja keras, bekerja sesuai standar perusahaan, pemimpin disini memberikan keleluasaan dan kesempatan yang sama, jadi kita bekerja karena motivasi kita masing-masing tanpa adanya paksaan dari luar maupun didalam.⁷⁶

Merasa iri tentu, melihat rekan kerja kita dapat bonus dan tentu kita sebagai pegawai disini otomatis memiliki jiwa bersaing karena mengejar bonus, tentu dengan bekerja tanpa disuruh-suruh dan kita sadar ketika mau bonus maka harus bekerja keras.⁷⁷

3. *Needs Affiliation (kebutuhan akan pertalian)*

Motivasi ini yaitu pemimpin memberikan motivasi kepada semua pegawai dengan memberikan pengetahuan dan memberikan kesempatan bekerja tanpa adanya keterpaksaan, memiliki jiwa kompetisi tanpa menyampingkan rasa kekeluargaan dan memiliki pribadi yang ramah, adapun wawancara sebagai berikut:

a. Berkeinginan untuk menjalin hubungan dengan ramah dan karib

Meski kita dituntut memiliki jiwa dan menjalin keakraban satu sama lain, dengan jalinan kekeluargaan dan hasil alhamdulillah sampai sekarang kita tidak ada mis komunikasi antara sesama

⁷⁶Wawancara pegawai PT. Bumi Putera Muda 1967, tanggal 10 Desember 2018

⁷⁷Wawancara pegawai klaim PT. Bumi Putera Muda 1967, tanggal 10 Desember 2018

karyawan.⁷⁸ Meski berbeda sesama rekan kerja harus memiliki rasa kekeluargaan, hubungan yang kita jalani mesti harmonis, kadang perbedaan salah paham tapi selama ini masih bisa diatasi dan tidak berkepanjangan.⁷⁹

Hal-hal yang dapat dijadikan suatu motivasi adalah salah satunya pemberian bekal ketrampilan maupun pendidikan. Hal ini sesuai ungkapan wawancara: Untuk peningkatan kemampuan pegawai, disini ada yang dikirim atau mengikuti sekolah lagi agar dapat mengembangkan kariernya. Sebagai contoh pada tahun kemarin ada suatu kebijakan dari pusat untuk mengikuti studi ke Surabaya yang dipilih oleh bapak Pemimpinan yang dianggap mempunyai kemampuan tetapi kurang dikembangkan yang bisa memberikan hal baru pada kantor ini.⁸⁰

Hal itu juga diungkapkan pada wawancara yaitu:

Diklat merupakan suatu dorongan yang bersifat teknis untuk meningkatkan produktifitas kerja pegawai. Untuk menunjuk pegawai yang mengikuti diklat seorang pemimpin tidak melihat itu secara terpotng-potong tetapi pemimpin melihat dari suatu kesatuan yang utuh bukan setiap pegawai mempunyai hak untuk mengikuti diklat.

⁷⁸Wawancara pegawai klaim PT. Bumi Putera Muda 1967, tanggal 10 Desember 2018

⁷⁹Wawancara pegawai klaim PT. Bumi Putera Muda 1967, tanggal 10 Desember 2018

⁸⁰Wawancara Kasie Teknik PT. Bumi Putera Muda 1967, tanggal 10 Desember 2018

Setiap orang di kantor ini mempunyai hak untuk mengikuti diklat tetapi kalau kemudian mengikuti diklat tidak ada gunanya atau tidak berfungsi untuk mengembangkan kinerjanya untuk mencapai tujuan organisasi untuk apa ? Kita berikan ke yang lain kita proyeksikan dia biar mendukung, *yang pertama* mendukung peningkatan upaya pencapaian tujuan yang lebih baik, *yang kedua* untuk memberikan nilai-nilai untuk dirinya demi kepentingan kariernya, dan *yang ketiga* untuk kesejahteraan.⁸¹

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa diklat juga merupakan salah satu dorongan untuk meningkatkan kemampuan kerja yang dapat menumbuhkan produktifitas kerjanya pada Satuan Kerja PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967, meskipun tidak semua pegawai dapat mengikutinya.

Semua pegawai memiliki kebutuhan untuk mengungkapkan diri, ingin diterima dan didengar kata-katanya, dihargai oleh pimpinan dan bangga terhadap apa yang dikerjakannya. Menciptakan komunikasi dua arah yang efektif anatar bawahan dengan atasan bisa memberikan suasana lingkungan kerja yang nyaman, saling terbuka dalam berpendapat dan mengungkapkan ide-idenya. Hal tersebut dipaparkan pada wawancara:

⁸¹Wawancara Kasie Teknik PT. Bumi Putera Muda 1967, tanggal 10 Desember 2018

Jelas ada, kita beri kesempatan berbagai macam tingkat yang pertama secara umum dipimpin oleh Kepala Satuan Kerja PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 yang diadakan satu bulan sekali yaitu rapat koordinasi yang diikuti oleh seluruh pegawai dari lapisan atas sampai bawah dimana setiap pegawai diberi kebebasan untuk mengutarakan pikiran, pendapat, saran bahkan kritik untuk kepentingan dirinya sendiri maupun kelompoknya atau bagian dan organisasinya. Yang kedua ditujukan kepada para pemimpin dan seluruh koordinasi pimpinan kemudian ada untuk koordinasi teknis, teknis disini adalah kepala unit kerja ini memimpin teknis operasionalnya dan lingkup kerjanya apabila dalam forum yang besar menyeluruh tidak berani mengungkapkan pendapat. Disini kita beri kesempatan dengan forum yang lebih kecil mungkin dengan bapak atau ibu pimpinannya sehingga mereka mau menyampaikan apa yang menjadi pikiran mereka.⁸²

Hal itu juga diungkapkan wawancara yaitu:

Sedangkan komunikasi secara informal setiap hari saya selalu ngobrol sama bapak pemimpin tentang pekerjaannya dan selalu menganggap kami sebagai mitra kerjanya. Kalau komunikasi yang formal disini selalu diadakan rapat koordinasi setiap satu bulan, tiga bulan, enam bulan dan satu tahun yang diikuti oleh seluruh pegawai.

⁸²Wawancara Kasie Teknik PT. Bumi Putera Muda 1967, tanggal 11 Desember 2018

Dalam forum tersebut kami diberi kesempatan untuk menyampaikan saran maupun pikiran selama bekerja. Dengan berbagai saran tersebut dapat menambah kreatifitas sehingga produktifitas kerja yang tinggi dapat tercapai.⁸³

Dari wawancara di atas bahwa dengan menciptakan komunikasi dua arah yang efektif diantara bawahan dan atasan dapat menumbuhkan keterbukaan dan rasa kekeluargaan bagi pegawai, sehingga pegawai dalam bekerja tidak ada ganjalan yang menghambat pekerjaannya. Motivasi negatif sering berkonotasi buruk bagi sebagian pegawai karena dianggap sebagai suatu hukuman, tetapi di kantor ini motivasi negatif biasa disebut dengan motivasi khusus, karena motivasi ini diberikan kepada pegawai yang melakukan pelanggaran kedisiplinan atau kurang berprestasi dalam pekerjaannya.

Motivasi khusus disini tidak berbentuk hukuman melainkan teguran secara tertulis maupun lisan. Seorang pemimpin memiliki tanggung jawab dalam membimbing dan mengarahkan bawahannya dan apabila dalam pelaksanaannya masih ada pegawai yang memiliki produktifitas kerja yang rendah maka pemimpin harus melakukan tindakan-tindakan yang nyata yang dapat memotivasi bawahan agar memiliki kesadaran sebagai pegawai dan dituntut memiliki produktifitas kerja yang tinggi.

⁸³Wawancara Staf Teknik PT. Bumi Putera Muda 1967, tanggal 11 Desember 2018

Hak tersebut dapat peneliti paparkan sesuai wawancara yaitu:

Jika ada pegawai yang tidak taat, misalnya setiap hari Senin, Rabu dan Jumat selalu ada jadwal tentang penggunaan seragam, Senin memakai seragam warna putih, Rabu warna biru dan Jumat memakai batik kalau ada yang tidak sama dalam waktu tertentu akan dilakukan pengamatan apabila terus berlanjut akan ada teguran lisan dari Pemimpin Unit Kerjanya.⁸⁴

Hal itu juga diungkapkan bahwa:

Kedisiplinan sangat tinggi dan ketat sampai-sampai sekarang ada penambahan pegawai yaitu satpam yang akan mengawasi dan mencatat tentang kedatangan, pulang dan absensi. Jam 08.00 pagi kita sudah harus ada di antor dan pulang pada jam 15.00 WIB. Kalau misal nggak masuk harus ada ijin tertulis. Dan untuk yang sering bolos pasti ada teguran lisan dari atasan atau pimpinan unit kerjanya. Semua pelanggaran kedisiplinan pasti ada teguran dan itu sudah diatur dalam peraturan perusahaan.⁸⁵

Selain itu menambahkan :

Ketika ada karyawan yang tidak disiplin seperti halnya sering bolos, pekerjaan terbengkalai atau tidak diselesaikan itu juga ada motivasinya untuk mendorongnya agar disiplin lagi dari pimpinan

⁸⁴Wawancara staf PT. Bumi Putera Muda 1967, tanggal 11 Desember 2018

⁸⁵Wawancara staf PT. Bumi Putera Muda 1967, tanggal 11 Desember 2018

pasti ada teguran langsung pada bapak pimpinan tetapi melalui 3 tingkatan dahulu yang pertama oleh bapak atau ibu pimpinan unit kerjanya kemudian pada bagian kepegawaian dan yang terakhir pada bapak pimpinankantor PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 ini. Kalau untuk teguran secaralisan itu jarang ada karena hanya untuk pegawai yang melakukan pelanggaran berat saja dan biasanya kalau sudah mendapatkan teguran tertulis selamanya tidak akan hilang dan menjadi catatan nilai buruk yang akan menghambat kariernya.⁸⁶



K. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT. Asuransi Bumi Putera Muda 1967 Bandar Lampung

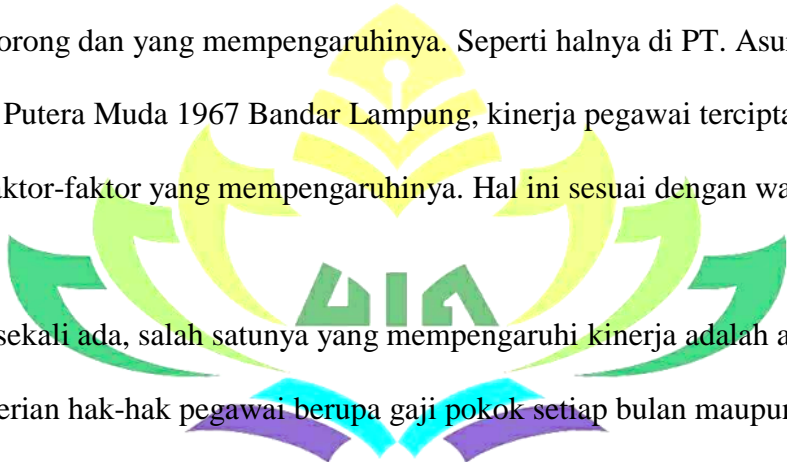
Kinerja karyawan yang tinggi merupakan masalah penting di dalam suatu organisasi, yang mempengaruhi kemajuan dan keberhasilan suatu organisasi karena semakin baik kinerja yang dicapai maka menunjukkan keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki. Disinilah peran seorang pemimpin sangat dibutuhkan.

Untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai tersebut, suatu organisasi harus dapat menciptakan suatu keadaan yang mendukung pegawai untuk memenuhi kebutuhan pribadi. Penekanan pada pemenuhan kebutuhan sendiri

⁸⁶Wawancara staf HRD PT. Bumi Putera Muda 1967, tanggal 11 Desember 2018

dapat berarti mengesampingkan kebutuhan orang, tetapi dengan terpenuhinya kebutuhan individu, maka dengan sendirinya akan berpengaruh terhadap hasil. Sebab perasaan puas dan senang dari seorang pegawai dalam suatu organisasi yang disebabkan terpenuhinya kebutuhannya, dapat mengakibatkan moral kerja bertambah dan hal ini berfungsi sebagai pendorong untuk bekerja produktif bagi organisasinya.

Kinerja pegawai yang tinggi muncul bukanlah tanpa ada hal yang mendorong dan yang mempengaruhinya. Seperti halnya di PT. Asuransi Bumi Putera Muda 1967 Bandar Lampung, kinerja pegawai tercipta karena ada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hal ini sesuai dengan wawancara yaitu:



Jelas sekali ada, salah satunya yang mempengaruhi kinerja adalah adanya pemberian hak-hak pegawai berupa gaji pokok setiap bulan maupun kenaikan gaji berkala setiap dua tahun dan tunjangan dll.⁸⁷

Hal itu juga diungkapkan bahwa:

Kami sebagai pegawai swasta jadi dimanapun sama yang mempengaruhinya yaitu mendapat gaji pokok, kenaikan gaji berkala, kenaikan pangkat berkala. Saya kira semua perusahaan swasta karyawannya akan berlomba-lomba menunjukkan kinerja untuk kelangsungan hidup perusahaan, semua faktor yang mempengaruhi kinerja

⁸⁷ Wawancara Kepala Cabang PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 tanggal 11 Desember 2018

juga sama yaitu mendapat upah atau gaji sesuai dengan kemampuan dan kerja keras individu.⁸⁸

penghasilan dan jaminan sosial yang diterima pegawai dengan memuaskan dan memperhatikan pegawai akan sangat berguna untuk meningkatkan kinerja pegawai. Hal tersebut karena penghasilan dan jaminan sosial yang baik akan membuat pegawai merasa puas dan merasa diperhatikan kebutuhannya, sehingga mereka akan terdorong untuk memberikan balikan kepada organisasi yaitu mereka akan bekerja dengan lebih baik.

Masalah kinerja adalah masalah sistem karena produktifitas kerja dipengaruhi oleh banyak faktor yang mendukungnya, serta saling berpengaruh dan membentuk keterlibatan seluruh pegawai dimana pegawai dapat merasakan pentingnya produktifitas yang meningkat, lalu ikut berperan serta didalamnya dengan diwujudkan dalam tindakan yang nyata. Tetapi belum seluruh pegawai dapat ikut berperan dikarenakan masih kurangnya kemampuan sumber daya manusia. Hal ini terlihat masih banyak adanya pegawai yang berkemampuan rendah dan tingkat pendidikan serta keterampilan yang juga masih sangat rendah.

Seperti yang diungkapkan yaitu: Faktor yang paling mempengaruhi kinerja adalah kemampuan sumber daya manusia yang masih rendah dan juga

⁸⁸ Wawancara Kepala Cabang PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 tanggal 11 Desember 2018

tingkat pendidikan serta ketrampilan yang rendah. Jadi apabila ada pegawai yang berkemampuan seperti itu kadang saya harus selalu memberikan pengertian tentang pekerjaannya, pengarahan bagaimana agar dia bisa bekerja lebih baik lagi seperti yang lain.⁸⁹

Hal itu juga diungkapkan bahwa:

Yang paling mempengaruhi yaitu adanya pegawai yang memiliki tingkat pendidikan dan ketrampilan yang rendah jadi kemampuan dan tanggung jawab untuk bekerja dan menyelesaikan tugasnya masih sangat kurang.⁹⁰ Adanya masalah-masalah pribadi yang dihadapi oleh setiap pegawai juga berdampak buruk atau sangat mempengaruhi dalam setiap pekerjaannya sehingga kinerja tidak dapat tercapai. Karena dalam bekerja pikirannya akan terbelah menjadi dua antar pekerjaan dan masalahnya sehingga tidak terlalu fokus pada pekerjaannya.

Ada juga yang mempengaruhi kinerjanya yaitu adanya masalah pribadi pegawai, masalah rumah tangga atau masalah lainnya. Dalam bekerja selalu datang telambat, tidak konsentrasi pada tugasnya. Dikarnakan memikirkan masalah diluar pekerjaan.⁹¹

⁸⁹Wawancara Kepala Cabang PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 tanggal 11 desember 2018

⁹⁰Wawancara Kepala Cabang PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 tanggal 11 desember 2018

⁹¹Wawancara Kepala Cabang PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 tanggal 11 Desember 2018

Untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Bandar Lampung dapat diketahui dengan wawancara dengan beberapa karyawan:

- a. mampu menunjukkan tingkat pengabdian yang tinggi kepada perusahaan.

Kita sebagai karyawan yang baik harus bekerja dengan maksimal mungkin ini cara kita menunjukkan loyalitas kita kepada perusahaan karena perusahaan telah memberikan hak-hak kita tanpa menundanya.⁹²

Cara kita menunjukkan pengabdian kita kepada perusahaan dengan bekerja semaksimal mungkin, disiplin yang tinggi, pelayanan yang prima kepada nasabah sehingga bias menunjukkan loyalitas.⁹³

- b. Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kualitas yang telah ditetapkan perusahaan. Di perusahaan seperti asuransi memang dituntut pekerjaan sesuai dengan standar perusahaan karena kita perusahaan di bidang pelayanan, perusahaan yang selalu berhubungan dengan orang banyak jadi kalau tidak berkerja sesuai target otomatis akan dikomplain *customer* dan atasan.⁹⁴

⁹²Wawancara pegawai klaim PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 tanggal 11 Desember 2018

⁹³Wawancara pegawai PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 tanggal 11 Desember 2018

⁹⁴Wawancara pegawai customer PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 tanggal 11 Desember 2018

dengan bekerja sesuai standar perusahaan, apalagi kami bagian klaim nasabah jika dalam pelayanan kami tidak cepat *customer* pasti marah dan kami akan ditegur oleh atasan kami.⁹⁵

- c. Mampu menerima beban tugas pekerjaan yang dilimpahkan.

apapun tugas yang diberikan atasan, kami sebagai karyawan siap melaksanakannya dengan baik, apalagi itu pekerjaan yang menyangkut bidang kami masing-masing otomatis tanpa disuruh pun kami selesaikan.⁹⁶

Kami sebagai karyawan siap menjalankan tugas apapun dalam bentuknya apalagi itu tugas yang dibebankan.⁹⁷

- d. Tidak pernah menyalah gunakan wewenang yang diberikan perusahaan.

Kita sebagai karyawan selalu patuh dengan peraturan perusahaan, kita bekerja sesuai aturan dan berusaha tidak menyalahin peraturan dan wewenang atasan.⁹⁸

- e. Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan.

Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan timing yang sudah diberikan karena disini pelayanan, jadi kita mengutamakan pelayanan yang cepat dan prima.

⁹⁵Wawancara pegawai klaim PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 tanggal 11 Desember 2018

⁹⁶Wawancara pegawai klaim PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 tanggal 11 Desember 2018

⁹⁷Wawancara pegawai klaim PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 tanggal 11 Desember 2018

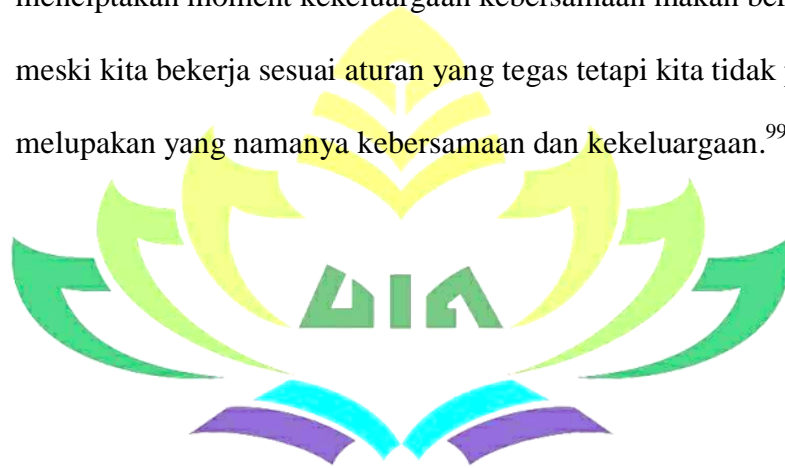
⁹⁸Wawancara pegawai customer PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 pada tanggal 11 Desember 2018

f. Menyelesaikan banyak pekerjaan dengan benar dan tepat waktu.

Kita harus menyelesaikan pekerjaan kita sesuai dengan timing yang sudah diberikan karena disini kan pelayanan jadi kita mengutamakan pelayanan yang cepat dan prima.

g. Berpartisipasi dan bekerjasama dengan sesama karyawan.

Semua karyawan harus mampu dan bekerja sama karena kita selalu menciptakan moment kekeluargaan kebersamaan makan bersama, meski kita bekerja sesuai aturan yang tegas tetapi kita tidak pernah melupakan yang namanya kebersamaan dan kekeluargaan.⁹⁹



⁹⁹ Wawancara pegawai customer PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 tanggal 11 Desember 2018

BAB IV

ANALISIS JENIS-JENIS MOTIVASI PEMIMPIN DAN KINERJA KARYAWAN PT. ASURANSI BUMIPUTERA MUDA 1967

A. Motivasi Pemimpin dalam meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Asuransi Bumputera Muda 1967 Bandar Lampung.

Berbagai bentuk maupun jenis motivasi yang diberikan seorang pemimpin kepada bawahannya merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kinerja kerjanya. Adapun motivasi menurut David Mcclend yaitu:

1. *Needs Achievement (Kebutuhan akan berprestasi)*

Pemimpin memotivasi pegawai dengan memberikan hak-hak pegawai dan ketrampilan maupun pendidikan yang dapat membekali mereka untuk bekerja lebih baik lagi. motivasi yang berbeda-beda. Maka tidak mengherankan di PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Bandar Lampung ini terdapat bermacam-macam motivasi salah satunya yang bersifat umum untuk seluruh dalam organisasi perusahaan yaitu seperti pemberian gaji pokok, Kenaikan gaji berkala dan bonus perbulan dan pertahun. Adapun bentuk-bentuk motivasi yang berdasarkan kebutuhan akan berprestasi dapat diuraikan sebagai berikut:

- d. Dorongan untuk mengungguli orang lain

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 pemimpin memberikan motivasi kepada

setiap karyawan untuk memiliki jiwa kompetisi, ini salah satu trik pemimpin untuk merangsang karyawan lain agar dapat bekerja semaksimal mungkin.

e. Mampu berprestasi sesuai standar

Pemimpin memberikan kesempatan yang sama kepada setiap karyawan untuk berprestasi dalam meraih pencapaian maksimal dalam artian mampu mencapai target perusahaan yang telah ditetapkan. Karena sebuah lembaga profit mempunyai target dalam setiap karyawannya, misalkan mampu mencapai target yakni jumlah nasabah dalam setiap bulannya, absen tepat waktu, dan bekerja secara efektif. Oleh karena itu setiap karyawan akan berbeda dalam hal pencapaian prestasi tergantung skill dan kemampuan yang dimiliki, kemudian perusahaan akan memberikan kompensasi dan jaminan sosial yang diterima pegawai dengan memuaskan.

f. Berkompetisi untuk mencapai kesuksesan

Pemimpin memberikan kesempatan yang sama kepada setiap karyawan untuk memiliki jiwa bersaing untuk mencapai kesuksesan tanpa melihat status dalam ketenaga kerjaan.

2. Needs Power (kebutuhan akan kekuasaan)

Motivasi ini yaitu pemimpin memberikan motivasi kepada semua pegawai dengan memberikan pengetahuan dan memberikan kesempatan bekerja tanpa adanya keterpaksaan, Pemimpin memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik. Dengan

motivasi ini semangat kerja bawahan akan meningkatkan karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik yaitu terlihat berdasarkan hasil wawancara sebagai berikut:

- a. Memiliki kemampuan untuk mempengaruhi perilaku rekan kerja

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 pemimpin memberikan motivasi kepada setiap karyawan untuk memiliki jiwa kompetisi, ini salah satu trik pemimpin untuk merangsang karyawan lain agar dapat bekerja semaksimal mungkin, dengan adanya semangat jiwa kompetisi ini secara tidak langsung akan mempengaruhi karyawan lain untuk ikut berlomba mengejar prestasi dan bonus yang diberikan oleh perusahaan.

- b. Mempengaruhi orang lain tanpa paksaan

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 pemimpin memberikan motivasi kepada setiap karyawan untuk memiliki jiwa kompetisi, ini salah satu trik pemimpin untuk merangsang karyawan lain agar dapat bekerja semaksimal mungkin, dengan adanya semangat jiwa kompetisi ini secara tidak langsung akan mempengaruhi karyawan lain untuk ikut berlomba mengejar prestasi dan bonus yang diberikan oleh perusahaan, dengan cara ini karyawan tidak merasa dipaksa dan semua atas kesadaran karyawan itu sendiri apakah mereka termotivasi untuk meraih suatu posisi dan bonus.

3. *Needs Affiliation (kebutuhan akan pertalian)*

Motivasi ini yaitu pemimpin memberikan motivasi kepada semua pegawai dengan memberikan pengetahuan dan memberikan kesempatan bekerja tanpa adanya keterpaksaan, memiliki jiwa kompetisi tanpa menyampingkan rasa kekeluargaan dan memiliki pribadi yang ramah, adapun hasil wawancara yaitu adanya keinginan untuk menjalin hubungan dengan ramah dan akrab

Berdasarkan hasil wawancara pada karyawan PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Bandar Lampung, pemimpin juga memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik. Dengan motivasi positif ini semangat kerja bawahan akan meningkat karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik. Setiap pegawai yang bekerja di suatu organisasi pastilah terdapat suatu dorongan yang mendorong mereka untuk bekerja dengan sebaik-baiknya demi tujuan organisasinya. Tetapi tidak dapat dipungkiri bahwa setiap individu memiliki suatu dorongan atau motivasi yang berbeda-beda. Maka tidak mengherankan di PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Bandar Lampung ini terdapat bermacam-macam motivasi salah satunya yang bersifat umum untuk seluruh dalam organisasi perusahaan yaitu:

1) Pemberian Gaji Pokok

Adapun komponen gaji antara lain gaji pokok, tunjangan dan kesejahteraan setiap bulan sekali berdasar golongan masing-masing pegawai.

2) Kenaikan Gaji Berkala

Kenaikan gaji berkala diberikan untuk pegawai yang sudah berstatus sebagai pegawai tetap dan diterima setiap dua tahun sekali.

3) Kenaikan Pangkat Berkala

Kenaikan pangkat ini diberikan oleh perusahaan berdasarkan pengajuan Di Kantor Pusat PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 dengan persyaratan yang ditentukan diantaranya harus memiliki penilaian dalam DP3 yang baik setiap empat tahun sekali bagi pegawai tetap perusahaan.

4) Penghargaan Pegawai Terbaik

Penghargaan ini diberlakukan bagi pegawai tetap yang memiliki disiplin dan kinerja baik.

5) Asuransi Kesehatan

Asuransi kesehatan disediakan bagi setiap pegawai tetap dengan ketentuan untuk satu keluarga yang terdiri dari suami, istri dan dua orang anak.

6) Gizi dan Kesehatan

Gizi dan kesehatan ini diberikan kepada seluruh pegawai setiap hari Senin, Rabu dan Jumat yang berupa susu, kacang hijau dan snack dan olah raga pagi setiap jumat.

7) Gaji Bonus

Gaji ini diperoleh dari Kantor Pusat PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 yang didapatkan setiap tahun dan setiap hari raya.

Motivasi juga diberikan oleh pemimpin bagi setiap setiap pegawai-pegawai yang bermasalah atau melakukan pelanggaran. Akan tetapi pemimpin berusaha semaksimal mungkin menciptakan jiwa bersaing tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, akan tetapi tidak bisa dihindari kadangkala berbagai perbedaan pandangan atau persepsi, perbedaan sifat dan karakter memicu munculnya berbagai jenis permasalahan, yaitu:

- i. Permasalahan yang sering muncul adanya pegawai yang kurang disiplin. Hal ini terlihat dari tingkat absensi pegawai yang tinggi. Untuk menumbuhkan sikap sadar dan tanggung jawab terhadap organisasi, pimpinan ,memberikan suatu drongan yang berupa tegurn secara lisan dan tertulis yang sudh diatur dalam peraturan perusahaan. Karena permasalahan kurang disiplinnya karyawan juga mempengaruhi permasalahan pribadi mereka sendiri seperti masalah keluarga dan rumah tangga.

Dengan adanya teguran lisan dan tertulis ini diharapkan pegawai akan termotivasi agar lebih bertanggung jawab terhadap tugas pekerjaan, organisasi dan dirinya sendiri. Jadi dapat dikatakan bahwa peran seorang pemimpin dalam memberikan bentuk-bentuk motivasi di PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Bandar Lampung sudah sesuai dengan teori yang ada meskipun cara penggolongan sedikit berbeda-beda. Pemimpin sudah berperan dalam mendorong pegawai untuk lebih produktif.

- ii. Penyelenggaraan diklat dan penciptaan komunikasi interaktif

Ini juga merupakan salah satu sebagai suatu bentuk motivasi pegawai.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.

Kemajuan dan keberhasilan suatu organisasi perusahaan salah satunya ditunjukkan oleh adanya kinerja yang tinggi dari pegawainya. Tetapi ada banyak hal yang dapat mempengaruhi kinerja yang tinggi. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai:

1. Tingkat pendidikan dan ketrampilan
2. Gizi dan kesehatan
3. Besarnya pendapatan dan jaminan sosial
4. Kesempatan kerja
5. Manajemen
6. Disiplin
7. Kebijakan Perusahaan
8. Sarana Produksi

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Bandar Lampung antara lain:

a. Penghasilan dan Jaminan Sosial

Penghasilan dan jaminan sosial yang diterima pegawai dengan memuaskan dan memperhatikan keadaan pegawai akan sangat berguna untuk meningkatkan kinerja pegawai. Hal tersebut karena penghasilan dan jaminan sosial yang baik akan membuat pegawai merasa diperhatikan kebutuhannya, sehingga mereka akan terdorong untuk memberikan balikan kepada organisasi yaitu mereka akan bekerja dengan baik. Karena mereka akan merasa bahwa organisasi telah memperhatikan apa yang menjadi kebutuhannya, maka mereka juga memperhatikan apa yang diharapkan organisasi, yaitu mereka membantu mencapai tujuan dengan giat bekerja. Dengan adanya kompensasi yang tepat akan menambah kegairahan dan semangat kerja, sehingga akan meningkatkan kerjanya.

b. Tingkat Pendidikan dan Ketrampilan

Pendidikan membentuk dan menambah pengetahuan seseorang untuk mengerjakan sesuatu dengan lebih cepat dan tepat. Latihan membentuk dan meningkatkan ketrampilan kerja. Dengan demikian semakin tinggi pendidikan dan latihan semakin tinggi pula tingkat kinerjanya. Tetapi di kantor ini masih adanya pegawai yang memiliki kemampuan dan tingkat pendidikan yang sangat rendah sehingga berpengaruh dalam pengerjaan tugas atau pekerjaannya. Dengan hasil

pekerjaan yang tidak memuaskan akan sangat berpengaruh sekali terhadap kinerja pegawai.

c. Adanya Masalah Pribadi

Setiap pegawai pasti mempunyai masalah di Kantor maupun di luar kantor seperti masalah rumah tanganya dan yang lainnya. Dengan adanya masalah tersebut sangat berpengaruh pada kerjanya, karena pegawai akan mempunyai pikiran ganda di kantor dan di rumah. Hal ini akan berdampak pada kedisiplinan dan hasil kerjanya yang tidak maksimal karena dengan perasaan dan pikiran yang tidak tenang.

Dari ketiga faktor yang mempengaruhi kinerja di atas yang sesuai teori yaitu mengenai penghasilan dan jaminan sosial serta tingkat pendidikan dan ketrampilan yang rendah dari pegawai di kantor tersebut dan merupakan temuan dari penelitian bahwa adanya masalah pribadi juga dapat menjadi faktor dalam mempengaruhi kinerja pegawai.

Untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Bandar Lampung dapat diketahui dengan hasil wawancara dengan beberapa karyawan bahwa karyawan:

1. mampu menunjukkan tingkat pengabdian yang tinggi kepada perusahaan
2. menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kualitas yang telah ditetapkan perusahaan
3. Mampu menerima beban tugas pekerjaan yang dilimpahkan

4. Tidak pernah menyalah gunakan wewenang yang diberikan perusahaan
5. Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan
6. Menyelesaikan banyak pekerjaan dengan benar dan tepat waktu
7. Berpartisipasi dan bekerjasama dengan sesama karyawan

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan melihat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan hanya sebagian kecil saja pegawai yang memiliki rasa tanggung jawab yang rendah kepada perusahaan akan tetapi sebagian karyawan tetap menunjukkan rasa tanggung jawab yang tinggi dan kesetiaan terhadap perusahaan dengan terbuktinya PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Bandar Lampung tetap menunjukkan eksistensinya sebagai perusahaan asuransi yang dapat bertahan dalam daya saing asuransi di Indonesia khususnya di wilayah Bandar Lampung dan sekitarnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan dan dari analisis yang telah dilakukan akhirnya dapat dirumuskan suatu kesimpulan yang dalam kapasitasnya untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan. Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Motivasi pemimpin dalam meningkatkan kinerja di PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 adalah sebagai berikut:

a. *Needs Achievement (Kebutuhan akan berprestasi)*

Pemimpin memotivasi pegawai dengan memberikan hak-hak pegawai dan ketrampilan maupun pendidikan yang dapat membekali mereka untuk bekerja lebih baik lagi.

b. *Needs Power (kebutuhan akan kekuasaan)*

Motivasi ini yaitu pemimpin memberikan motivasi kepada semua pegawai dengan memberikan pengetahuan dan memberikan kesempatan bekerja tanpa adanya keterpaksaan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik. Dengan motivasi ini semangat kerja bawahan akan meningkatkan karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik yaitu terlihat berdasarkan hasil wawancara sebagai berikut:

- a. memiliki kemampuan untuk mempengaruhi perilaku rekan kerja.
 - b. Mempengaruhi orang lain tanpa paksaan.
- b. *Needs Affiliation (kebutuhan akan pertalian)***

Motivasi ini yaitu pemimpin memberikan motivasi dan kesempatan bekerja tanpa adanya keterpaksaan, memiliki jiwa kompetisi tanpa menyampingkan rasa kekeluargaan dan memiliki pribadi yang ramah, adapun hasil wawancara yaitu adanya keinginan untuk menjalin hubungan dengan ramah dan akrab.

2. Faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai

- a. Penghasilan dan Jaminan Sosial
Penghasilan dan Jaminan Sosial yang diterima pegawai dari perusahaan dimana ia bekerja dapat meningkatkan kesejahteraan perekonomian sehingga pegawai lebih bersemangat dalam bekerja.
- b. Tingkat Pendidikan
Tingkat Pendidikan dan Ketrampilan pegawai yang masih sangat rendah menyebabkan kemampuan dan kualitas hasil pekerjaannya kurang maksimal.
- c. Adanya masalah pribadi pegawai baik dalam pekerjaannya maupun masalah dengan rumah tangganya sangat mengganggu dalam setiap aktifitas kerjanya yang dapat berdampak buruk pada kinerjanya.

Untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Bandar Lampung, karyawan:

8. mampu menunjukkan tingkat pengabdian yang tinggi kepada perusahaan
9. menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kualitas yang telah ditetapkan perusahaan
10. Mampu menerima beban tugas pekerjaan yang dilimpahkan
11. Tidak pernah menyalah gunakan wewenang yang diberikan perusahaan
12. Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan
13. Menyelesaikan banyak pekerjaan dengan benar dan tepat waktu
14. Berpartisipasi dan bekerjasama dengan sesama karyawan

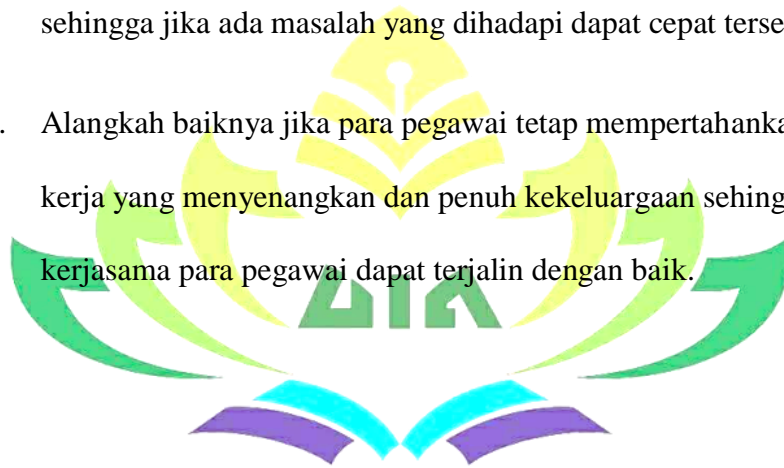
B. Saran

Berdasarkan kesimpulan sebagaimana dikemukakan di atas, maka dari hasil penelitian ini peneliti mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Kepada Pihak Pemimpin
 - a. Sebaiknya pemimpin lebih memahami dalam membimbing dan mengawasi para pegawai dalam melaksanakan tugasnya agar tidak terjadi kesalahan dalam mengerjakan pekerjaannya.
 - b. Alangkah baiknya memanfaatkan waktu istirahat atau waktu luang untuk berkomunikasi dengan para pegawai sehingga lebih terjalin keakraban, tidak hanya dalam rapat koordinasi.

2. Kepada Pihak Pegawai

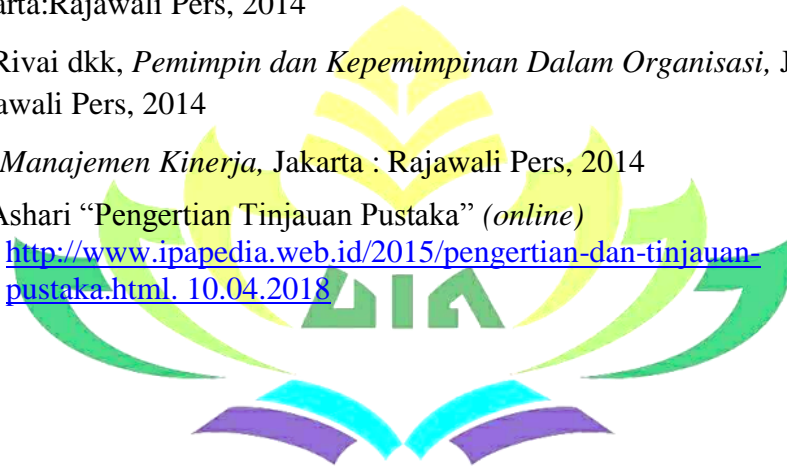
- a. Hendaknya para pegawai tidak membawa masalah pribadi ke lingkungan kerja sehingga dapat lebih memfokus diri pada pekerjaan.
- b. Sebaiknya para pegawai lebih bersikap terbuka antar teman di lingkungan kerja, apalagi kalau sedang mengalami kesulitan, sehingga jika ada masalah yang dihadapi dapat cepat terselesaikan.
- c. Alangkah baiknya jika para pegawai tetap mempertahankan suasana kerja yang menyenangkan dan penuh kekeluargaan sehingga kerjasama para pegawai dapat terjalin dengan baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Brian Clegg, *Instant Motivation 79 cara instan menumbuhkan motivasi*, Jakarta: Erlangga, 2001
- Departemen Agama RI, *Alqu'an dan Terjemahannya*, Bandung : CV Fokus Media, 2010
- Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Kencana, 2010
- Hasyim Ali A, *Organisasi Dan Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002
- Hery Sawiji, *Manajemen Perkantoran*, Surakarta: UNS Press, 2003
- Heidjrahcman Ranupandojo dan Suad Husna, *Manajemen Personalia*, Yogyakarta: BPFE, 2002
- Irham Fahmi, *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Mitra Wacana Media, 2016
- Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Rajawali Pers, 2016
- M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Peneliian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002
- M. Manullang, *Motivasi dan Pimpinan*, Jakarta: Balai Pustaka, 2000
- Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Jakarta : Bumi aksara, 2012
- Malayu S.P. Hasibuan, *Mnajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013
- Marzuki, *Metodologi Riset: Panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Sosial, Edisi Kedua*, Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII, 2005
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif Dilengkapi dengan Contoh-Contoh Aplikasi: Proposal Penelitian dan Laporannya*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008
- Mulyadi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bogor : IN MEDIA, 2015
- Mangkunegara, Anwar P, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008
- Sulistiyani, Ambar T dan Rosidah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003
- Siswanto, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005
- Sardiman, *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar* Jakarta: Balai Pustaka, 1990

- Sitti Latifah Bahmid, *Pengaruh Motivasi dan disiplin kerja terhadap Kinerja pada kantor PLN Makassar*, Makassar :Uin, 2014
- Soekidjo Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Rineka, Jakarta, 2009
- Sondang P. Siagian, *Teori dan Praktek Kepemimpinan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1999
- Susiadi AS, *Metodologi Penelitian*, Bandar Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M Institut Agama Islam Negeri Raden Intan, 2015
- Onong Uchjana Effendy, *Psikologi Industri*, Bandung: CV. Mandar Maju, 1993
- Veithzal Rivai dkk, *Pemimpin dan Kepemimpinan dalam Organisasi* Jakarta:Rajawali Pers, 2014
- Veithzal Rivai dkk, *Pemimpin dan Kepemimpinan Dalam Organisasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Jakarta : Rajawali Pers, 2014
- Septiani Ashari “Pengertian Tinjauan Pustaka” (*online*)
<http://www.ipapedia.web.id/2015/pengertian-dan-tinjauan-pustaka.html>. 10.04.2018





LAMPIRAN



Kantor PT asuransi bumiputera muda 1967



Kasir PT asuransi bumiputera muda 1967

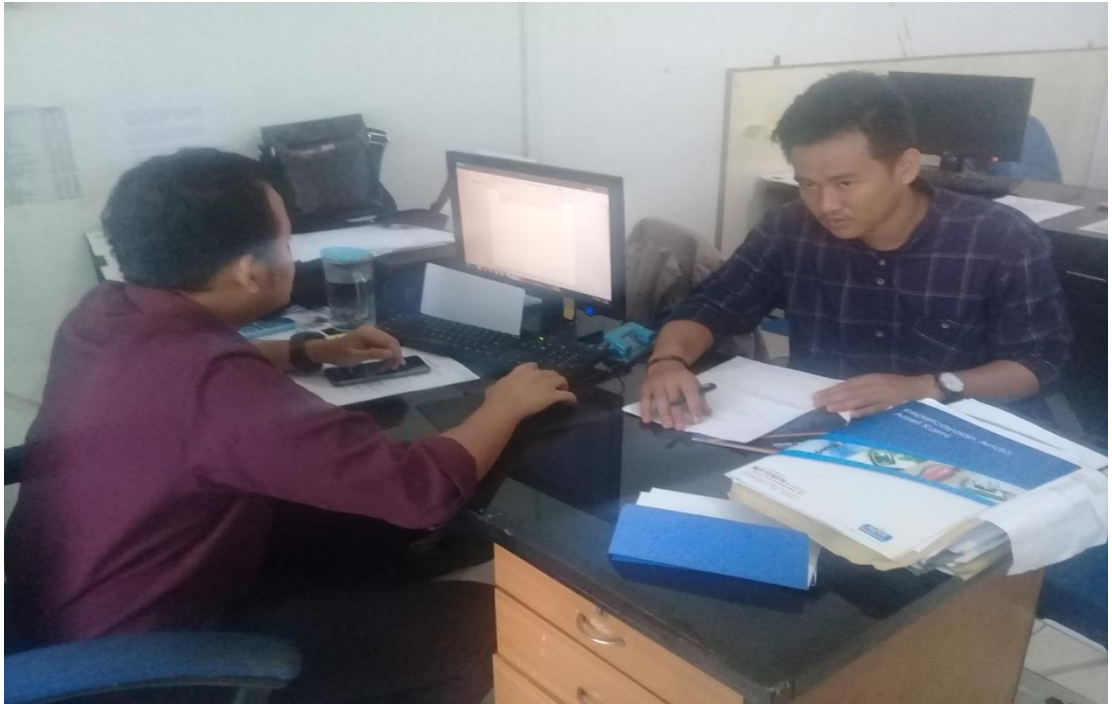




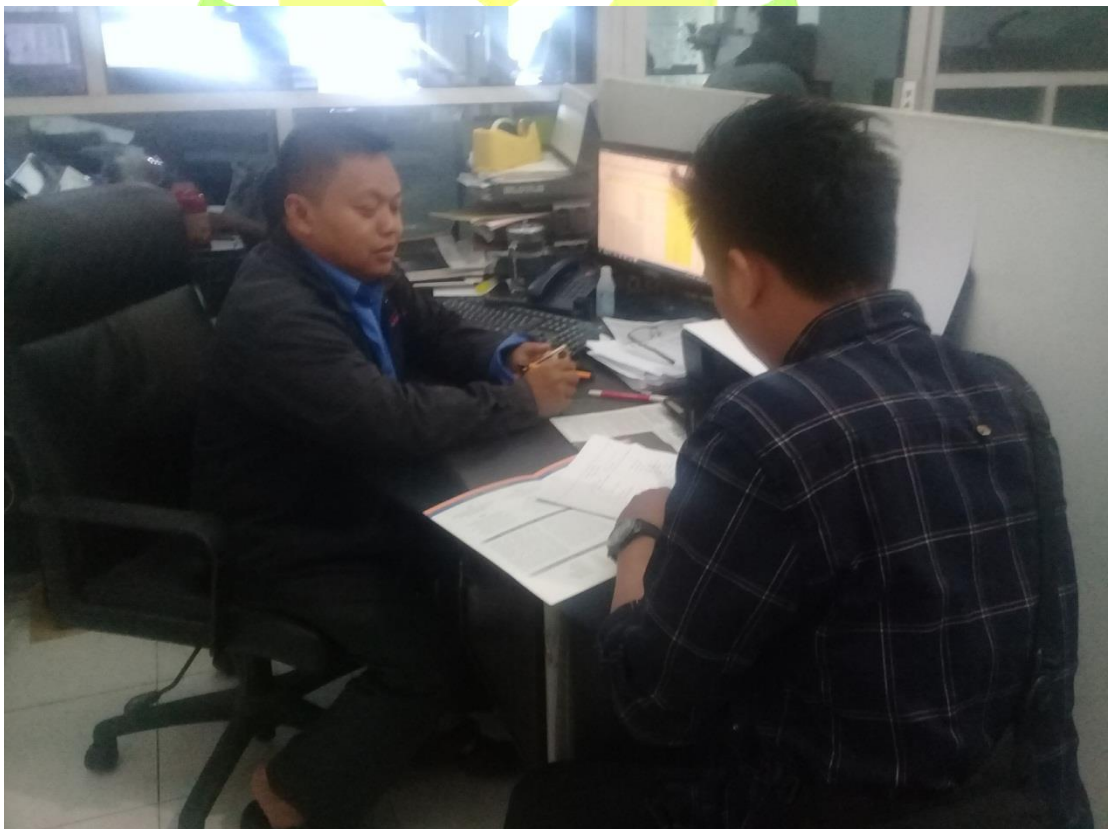
Pimpinan PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967



Kasie Teknik



Pegawai Tetap



Pegawai Tetap

Panduan wawancara

1. Bagaimana sejarah berdirinya PT. Asuransi Bumiputera 1967 Bandar Lampung ?
2. Bagaimana susunan pengurusan PT. Asuransi Bumiputera 1967 Bandar Lampung ?
3. Produk-produk apa saja yang ada di PT. Asuransi Bumiputera 1967 Bandar Lampung ?
4. Adakah motivasi yang bapak berikan kepada karyawan agar lebih giat dalam bekerja untuk mencapai kinerja yang diharapkan dan jika ada apa bentuk motivasi yang diberikan
5. Adakah tehnik dan program khusus yang diberikan kepada pegawai untuk meningkatkan kinerja ?
6. Ketika motivasi yang telah diberikan ternyata tidak sesuai dengan tujuan atau kinerja yang diharapkan apa yang anda lakukan ?
7. Ketika anda selaku pemimpin memberikan tugas kepada karyawan apakah mereka bertanggung jawab atas pekerjaannya ?
8. Adakah perlakuan khusus yang diberikan kepada karyawan yang disiplin dengan semangat kerja atau prestasi ?
9. Bagaimana jika karyawan tidak disiplin, adakah sanksi khusus yang diberikan ?
10. Anda selaku pimpinan, adakah standar kinerja pada PT. Asuransi Bumiputera 1967 Bandar Lampung ?

11. Apakah pimpinan PT. Asuransi Bumiputera 1967 Bandar Lampung pernah memberikan motivasi kepada para karyawan sehingga para karyawan giat dalam bekerja ?
 12. Ketika diberikan sebuah pekerjaan oleh perusahaan maupun pimpinan, bagaimana cara anda dalam mempertanggung jawabkannya ?
 13. Dalam sebuah pekerjaan yang menjadi tanggung jawab anda, apakah dilakukan dengan kreatif, inovatif dan bersaing ?
 14. Apakah anda merasa puas terhadap kesuksesan yang anda raih dalam sebuah tugas ?
 15. Dalam keseharian dilembaga ini apakah anda mengalami kesulitan didalam berkomunikasi dan menjalin pertemanan kesesama karyawan ?
 16. Ketika tanggung jawab pekerjaan dilimpahkan kepada anda, apakah anda tergerak untuk giat bekerja dalam mengemban tanggung jawab tersebut ?
- 