

**PENGARUH *REWARD* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA  
AGEN ASURANSI ALLIANZ DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM  
(Studi Pada PT. Asuransi Allianz *Life* Indonesia Cabang Lampung)**

**Skripsi**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Ilmu Ekonomi

Oleh  
**PUTRI RACHMAWATI**  
NPM. 1351020196

**Jurusan : Perbankan Syariah**

**Pembimbing I : Dr. Asriani, SH., MH**  
**Pembimbing II : Femei Purnamasari, SE., M.Si**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
1440 H/2018 M**

## ABSTRAK

Asuransi Allianz berdiri tahun 1890 di Berlin dan di Indonesia sendiri berdiri tahun 1996. Asuransi sangat penting bagi masyarakat untuk mempersiapkan yang terjadi dimasa yang akan datang seperti penyakit kritis, kecelakaan, dana pensiun dan kematian. Asuransi Allianz Lampung merupakan kantor cabang Allianz di Indonesia. Asuransi cabang Lampung sangat menghargai kontribusi yang diberikan oleh agen dengan memberikan *reward*, baik itu dalam bentuk finansial, non finansial maupun dalam bentuk manfaatnya lainnya. Pemberian *reward* pada dasarnya memiliki tujuan yang positif namun yang menjadi permasalahan adalah pada prakteknya tidak jarang pemberian *reward* justru berdampak sebaliknya. Agen yang hanya terfokus pada *reward* yang dapat mereka peroleh dan hanya mementingkan hal ini memungkinkan agen cenderung berfokus pada hasil akhir saja tanpa memperhatikan perilaku serta proses yang ada di dalamnya, kurangnya motivasi kerja dan kinerja agen yang ada di PT. Asuransi Allianz Life Cabang Lampung yang belum memenuhi target.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh *reward* terhadap kinerja agen asuransi Allianz?, bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja agen asuransi Allianz?, dan bagaimana asuransi dalam perspektif ekonomi islam?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *reward* dan motivasi kerja terhadap kinerja agen pada asuransi Allianz Life Indonesia Cabang Lampung.

Adapun metode penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) dimana data primer diperoleh dari hasil wawancara dan kuesioner dan data sekunder diperoleh dari data dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah agen asuransi berjumlah 30 agen. Pengambilan sampel semua populasi dijadikan sampel. Metode analisis dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif. Data diperoleh dengan cara menyebar kuesioner kepada 30 agen. Wawancara dilakukan terhadap *Head of Agency* (Kepala agen) dan *Business partner* (Mitra bisnis).

Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa *reward* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja agen asuransi Allianz dan motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja agen asuransi Allianz. Berdasarkan prinsip syari'ah prinsip ta'awun (tolong-menolong) yaitu peserta asuransi saling tolong-menolong (ta'awun) dengan bersama-sama mengumpulkan dana hibah yang disebut tabarru. Dana tabarru merupakan milik peserta, digunakan hanya untuk membantu para peserta yang mengalami musibah.

**Kata kunci:** *Reward*, Motivasi kerja, Kinerja, Agen, Asuransi.



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

*Alamat: Jl. Let. H. Endro Suratmin Sukarame I Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703289*

---

**PERSETUJUAN**

Judul skripsi : **PENGARUH *REWARD* DAN MOTIVASI KERJA  
TERHADAP KINERJA AGEN ASURANSI ALLIANZ  
DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM ( Studi Pada PT.  
Asuransi Allianz Life Indonesia Cabang Lampung)**

Nama : **Putri Rachmawati**  
NPM : **1351020196**  
Jurusan : **Perbankan Syariah**  
Fakultas : **Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Dr. Asriani, S.H., MH**  
**NIP.196605061992032001**

**Femei Purnamasari, SE.,M.Si**  
**NIP.198405212015031006**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Perbankan Syariah**

**Ahmad Habibi, S.E., M.E.**  
**NIP.197905142003121003**



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

*Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung (0721)703260*

---

---

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan JUDUL “**PENGARUH *REWARD* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA AGEN ASURANSI ALLIANZ DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Pada PT. Allianz Life Indonesia Cabang Lampung)**” disusun oleh, **Putri Rachmawati**, NPM : **1351020196**, Progam Studi **Perbankan Syariah**, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : Kamis, 27 Juni 2019

**Tim Penguji**

**Ketua** : Any Eliza, S.E., M.Ak (.....)

**Sekretaris** : Okta suprianingsih, M.E.Sy (.....)

**Penguji I** : H.Syamsul Hilal, M.Ag (.....)

**Penguji II** : Dr. Asriani, S.H., M.H (.....)

**Mengetahui**  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Dr. Moh. Bahrudin, M.A**  
**NIP. 195808241989031003**

## SURAT PERNYATAAN

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Rachmawati  
NPM : 1351020196  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh *Reward* dan Motivasi kerja terhadap kinerja Agen Asuransi Allianz dalam Perspektif Ekonomi Islam adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada pihak penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Bandar Lampung, 20 November 2018

Penyusun

**Putri Rachmawati**  
**NPM1351020196**

## MOTTO

أَبِشَدِيدِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ وَأَتَّقُوا وَالْعُدْوَانَ إِلَّا تَمْرَعَلَى تَعَاوَنُوا وَلَا وَالتَّقْوَى الْبِرِّ عَلَى وَتَعَاوَنُوا  
الْعَقَّة

Artinya:....*dan tolong –menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat beratsiksa-Nya. (Q.S. al-Maidah Ayat: 2)*

## PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur yang mendalam dan bahagia yang telah diberikan Allah SWT, dan rasa bangga yang amat dalam penulis mempersembahkan karya tulis ini kepada orang-orang tersayang dan terkasih, teruntuk :

1. Bapakku tercinta Sugiono dan Ibuku tersayang Sri Wahyuni, yang selalu ada di setiap perjuanganku sampai detik ini. Ribuan terimakasih rasanya takakan dapat menggantikan cinta dan kasih sayang yang telah diberikan.
2. Adikku yang aku sayangi, Lulu, Bagas dan Kirana yang selalu memberikan hiburan, semangat serta selalu membantu dan mensupportku.
3. Almamaterku UIN Raden Intan Lampung, yang aku banggakan tempatku menimba ilmu hingga terselesaikannya skripsi ini.

## **RIWAYAT HIDUP**

Putri Rachmawati, dilahirkan di TanjungKarang pada 31 Oktober 1995, anak pertama dari pasangan Sugiono. SIP dan Sri Wahyuni.

Pendidikan dimulai dari SD Al-Azharr Tanjungkarang dan selesai pada tahun 2007, SMPN 21 Bandar Lampung dan selesai pada tahun 2010, SMAN 5 Bandar Lampung selesai pada tahun 2013 dan mengikuti pendidikan tinggi pada Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Raden Intan lampung mulai pada semester I TA.2013/2014.

BandarLampung,20 November2018

Penulis,

Putri Rachmawati  
NPM.1351020196



## KATAPENGANTAR

Pujidan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, dan petunjuk sehingga skripsi ini dengan judul "**Pengaruh *Reward* dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Agen Asuransi Allians dalam Perspektif Ekonomi Islam**"( studi PT. Asuransi Allianz Cabang Lampung) dapat diselesaikan. Shalawat serta salam disampaikan nabi besar Muhammad SAW, para sahabatnya dan para pengikutnya yang setia.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung. Penulis menyadari dan menghargai bantuan semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Dengan penuh rasa syukur, penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan bimbingan, dan doa, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Moh. Bahrudin, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) dan Bapak Ahmad Habibi, S.E., M.E, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
2. Dr. Asriani, SH., MH selaku Pembimbing Satu yang telah memberikan banyak masukan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Femei Purnamasari, SE.,M.Si selaku Pembimbing Dua yang telah sabar memberi masukan, arahan dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen serta Staff Akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
5. Kepada seluruh Pegawai Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung, Perustakaan Daerah Provinsi Lampung dan Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung yang memberikan pelayanan dalam mendapatkan informasi dan sumber referensi, data dan lain- lain.
6. Untuk sahabatku terbaik yang selalu menemani setiap hari Keperpustakaan Daerah maupun Kampus hingga hujanpun kita sudah pernah lewati terimakasih kepada Lisna yang selama ini selalu menyemangati tiada henti.
7. Untuk sahabat-sahabatku yang menemaniku hingga sekarang Qorib,terimakasih kepada Lisna, Desil, Ayunda, Rizqi yang tiada hentinya mendukung, mendengarkan keluh kesah, membantu dengan tulus dan selalu memberikan tawa keceriaan.
8. Untuk sahabat-sahabatku dari SMP 21 yang selalu mengingatkan akhirat dan skripsi kepada Silvia dan Ana yang selalu mengajak kajian, mendukung dan menyemangati tetap semangat.
9. Untuk JENDELA terimakasih sudah diperbolehkan bergabung menjadi relawan untuk Adik-adik yang kurang beruntung, membuat penulis selalu bersyukur dan lebih semangat lagi menyelesaikan skripsinya.

10. Kepada seluruh BE dan BP Asuransi Allianz Life cabang Lampung saya ucapkan terimakasih terutama kepada I Wayan Puspa dan Nyoman yang dari awal skripsi hingga sekarang saya sangat beruntung bertemu orang sebaik kalian.
11. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya yang tidak sedikit dalam penulisan skripsi ini. Semoga segala bantuannya baik moril maupun materil yang diberikan kepada penulis akan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Aamiin

Akhir kata jika penulis ada kesalahan dan kelalaian dalam penulisan skripsi ini penulis mohon maaf dan kepada Allah SWT mohon ampun dan perlindungan-Nya. Semoga karya penulis dapat bermanfaat bagi kita semua.

**Bandar Lampung, 20 November 2018**

**Putri Rachmawati**  
**1351020196**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	3
C. Latar Belakang .....	4
D. Rumusan Masalah .....	13
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	13
F. RuangLingkupPenelitian .....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Kajian Teori .....	15
1. <i>Reward</i> .....	15
a. Pengertian <i>Reward</i> .....	15
b. Bentuk <i>Reward</i> .....	15
c. Teori <i>Reward</i> .....	17
d. Tujuan <i>Reward</i> .....	18

e. Dasar Hukum <i>Reward</i> .....	19
f. Hubungan <i>Reward</i> terhadap Kinerja.....	20
2. Motivasi Kerja.....	22
a. Pengertian Motivasi Kerja.....	22
b. Teori Motivasi .....	25
c. Motivasi dalam bekerja.....	26
d. Dasar Hukum Motivasi Kerja.....	28
e. Hubungan Motivasi Kerja terhadap Kinerja .....	29
3. Kinerja .....	31
a. Pengertian Kinerja .....	31
b. Kinerja dalam bekerja .....	33
c. Teori Kinerja .....	33
d. Dasar Hukum Kinerja.....	37
4. Asuransi .....	38
a. Pengertian Asuransi .....	38
b. Perkembangan Asuransi.....	39
c. Prinsip-prinsip Asuransi.....	40
d. Jenis-jenis resiko.....	42
5. Konsep Dasar Asuransi Islam .....	42
a. Pengertian Asuransi Islam.....	43
b. Sejarah Asuransi Islam.....	44
c. Perbandingan Asuransi Islam dan Asuransi Konvensional .....	45
d. Landasan hukum Asuransi Syari'ah .....	47
e. Teori pendapat ulama yang memperbolehkan asuransi .....	48
B. Penelitian terdahulu .....	49
C. Kerangka Pemikiran .....	50
D. Hipotesis .....	53

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	53
B. Sumber data .....	53

C. Variabel penelitian dan pengukuran.....	54
D. Tempat dan waktu .....	55
E. Populasi dan Sampel.....	55
F. Teknik Pengumpulan Data.....	56
G. Pengujian instrumen penelitian.....	58
H. Uji Asumsi Klasik .....	59
I. Tehnik Analisis Regresi Linier berganda .....	61

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL**

A. Analisis Data	
1. Gambaran Umum PT.Asuransi Allianz Life Indonesia.....	62
a. Sejarah singkat Allianz .....	62
b. Visi dan Misi Asuransi Indonesia.....	63
c. Struktur Allianz Star Network pegion 2B Wilayah Lampung ....	63
d. Produk Unit Link PT. Asuransi Allianz Life Indonesia.....	64
e. Produk PT. Allianz Life Indonesia (syari'ah) .....	65
f. Dewan Pengawas Syariah yang direkomendasikan DSN-MUI ..	68
2. Gambaran umum Responden .....	69
3. Hasil Uji Data.....	72
4. Pembahasan.....	87
5. Asuransi dalam perspektif ekonomi islam .....	88

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	100
B. Saran.....	101

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah data Agen Cabang Lampung Tahun 2017 .....	7
Tabel 1.2 Target Penjualan Asuransi Allianz cabang Bandar Lampung .....	11
Tabel 2.1 Asuransi Konvensional dan Asuransi Syariah .....	40
Tabel 2.2 Definisi Operasional Variabel.....	44
Tabel 4.1 Nama Responden .....	71
Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Usia .....	72
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Status Agen .....	72
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	73
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Reward</i> .....	74
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Motivasi Kerja...	75
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kinerja .....	76
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel X1 ( <i>Reward</i> ).....	78
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel X2 (Motivasi Kerja) .....	78
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Y1 (Kinerja) .....	79
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas .....	80
Tabel 4.12 One Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	81
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients.....	82
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Coefficients .....	83
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficients.....	84
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Berganda Coefficients.....	85
Tabel 4.17 Hasil Uji F Anova .....	87
Tabel 4.18 Hasil Uji koefisien Determinasi.....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	49
-------------------------------------	----



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Hasil Kuisisioner

Lampiran 3 Uji Validitas

Lampiran 4 Uji Reabilitas

Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6 Uji Regresi berganda

Lampiran 7 Surat Prariset dan Riset

Lampiran 8 Dokumentasi

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Sebagai kerangka awal guna mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan dalam memahami skripsi ini, maka perlu adanya uraian terhadap penegasan arti dan makna dan istilah yang terkait dengan judul disinterpretasi terhadap pemaknaan judul dari beberapa istilah yang digunakan. Disamping itu, langkah ini merupakan proses penekanan terhadap pokok permasalahan yang akan dibahas.

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang judul **“PENGARUH REWARD DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA AGEN ASURANSI ALLIANZ DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM ( Studi pada PT. Asuransi Allianz cabang Lampung)**. Maka perlu diuraikan pengertian dari beberapa istilah yang digunakan skripsi ini:

1. Pengaruh adalah “daya yang ada atau timbul dari sesuatu”.<sup>1</sup> Tetapi pengaruh yang dimaksud dari judul ini adalah pengaruh yang ditimbulkan variabel X1 yaitu *reward* dan X2 yaitu Motivasi Kerja yang mempengaruhi variable y yaitu kinerja agen asuransi Allianz.
2. *Reward* adalah ganjaran, hadiah, atau imbalan yang diberikan yang bertujuan agar seseorang menjadi lebih giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja yang telah dicapai. Pemberian

---

<sup>1</sup> Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*,(Jakarta : Balai Pustaka, 1976), h.731.

*reward* dimaksud agar agen mau bekerja lebih baik lagi sehingga dapat meningkatkan kinerja agen<sup>2</sup>.

3. Motivasi kerja adalah menurut Pandji Anoraga adalah kemauan kerja agen yang timbul karena adanya dorongan dari dalam pribadi agen yang bersangkutan sebagai hasil integrasi keseluruhan dari pada kebutuhan pribadi, pengaruh lingkungan fisik dan pengaruh lingkungan sosial dimana kekuatannya tergantung dari pada proses pengintegrasian tersebut.
4. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategi (strategi planning).<sup>3</sup>
5. Agen Asuransi adalah menurut pasal 1 ayat 10 UU.NO 2 Thn. 1992 adalah seseorang atau Badan Hukum yang kegiatannya memberikan jasa dalam memasarkan jasa asuransi untuk dan atas nama penanggung.<sup>4</sup>
6. Perspektif adalah cara melukiskan suatu benda dan lain-lain pada permukaan yang mendarat sebagaimana yang terlihat oleh mata dengan tiga dimensi (panjang, lebar dan tinggi) atau bisa juga diartikan sebagaimana cara pandangan.
7. Ekonomi islam adalah ilmu pengetahuan sosial yang mempelajari masalah-masalah ekonomi rakyat yang diilhami oleh nilai-nilai islam.

---

<sup>2</sup>Meiditadwicipta, *blogspot.com/2015/11/penghargaan-dan-hukum dalam.html?m=1, penghargaan dan hukuman dalam organisasi perusahaan* (ON-Line), tanggal (28 Juli 2017).

<sup>3</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, (Bandung : Alfabet, 2010), h.2.

<sup>4</sup> Undang-undang no 2 tahun 1992 *Tentang Pengertian Agen Asuransi*, pasal 1 ayat (10)

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka yang dimaksud dengan judul adalah menganalisa dan menggambarkan bagaimana pengaruh reward dan motivasi kerja terhadap kinerja agen asuransi Allianz dalam perspektif ekonomi islam. Permasalahan dalam penelitian ini adalah kinerja agen menurun, kurangnya motivasi agen, reward yang harusnya berdampak positif justru berdampak sebaliknya.

## **B. Alasan Memilih Judul**

Dalam penulisan skripsi ini penulis perlu memaparkan alasan memilih judul, adapun alasan penulis dalam memilih judul ini adalah sebagai berikut:

### 1. Alasan Objektif

- a. Melihat semakin banyak masyarakat yang menjadi agen-agen asuransi menandakan bahwa semakin banyak minat masyarakat yang menjadi nasabah asuransi. Dalam hal ini agen asuransi yang berprestasi akan mendapatkan imbalan (*reward*) sesuai apa yang telah ia capai, maka dari itu peneliti ingin melihat *reward* yang diberikan Allianz sesuai atau tidak dengan ada di pemberitahuan perusahaan pusatnya.
- b. Kinerja agen pada asuransi Allianz cabang Lampung mengalami penurunan disetiap bulannya.
- c. *Reward* berdampak negatif bagi para agen, agen sering kali memalsukan data peserta pemegang polis untuk mendapatkan *reward*.
- d. Asuransi pada dasarnya merupakan suatu kebutuhan bagi setiap manusia. Dan kinerja agen asuransi adalah titik awal dari keberhasilan suatu perusahaan asuransi.

## 2. Alasan Subjektif

- a. Untuk memperoleh data sebagai bahan utama penyusunan penulisan skripsi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dibidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- b. Tersedianya literatur ataupun sumber lainnya seperti jurnal, artikel dan data yang diperlukan untuk menunjang referensi kajian dan data dalam usaha menyelesaikan skripsi ini.
- c. Lokasi penelitian yang terjangkau dari segi transportasi dan pihak perusahaan memperbolehkan dalam proses penelitian.

## C. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu aspek penting yang dapat dan harus dikelola oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal. Pengetahuan dan keahlian dari para sumber daya manusia harus terus dikelola secara dinamis agar dapat berkembang dan memberikan daya saing yang strategis ketika nantinya diterapkan di dalam perusahaan.<sup>5</sup> Perusahaan diharapkan mampu mempertahankan agen yang berkualitas serta menjaga mereka agar dapat terus termotivasi, salah satunya dengan menerapkan suatu sistem atau strategi tertentu untuk memberikan keseimbangan antara kontribusi yang diharapkan dengan apa yang telah diberikan dalam bentuk imbalan atau

---

<sup>5</sup> Benedictus, “Pengaruh reward (penghargaan) terhadap Kinerja dengan Komitmen Organisasi sebagai variabel moderasi”.(Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung,2017),h.2.

penghargaan tertentu<sup>6</sup>. Imbalan yang baik merupakan cara yang efektif untuk melibatkan agen dengan pekerjaan.

Sistem *reward* berperan penting bagi perusahaan dalam hal menarik dan mempertahankan agen yang berkualitas untuk mencapai kinerja yang lebih baik lagi. *Reward* yang diterima agen akan membuat mereka merasa dihargai oleh perusahaan dan merasa bahwa perusahaan serius terlibat dalam pengembangan karir mereka<sup>7</sup>. Menurut Hatice<sup>8</sup> *reward* dapat digolongkan menjadi dua jenis, yaitu *intrinsic reward* yang dapat berupa nilai positif atau rasa puas agen terhadap dirinya sendiri karena telah menyelesaikan suatu tugas yang baginya cukup menantang dan *extrinsic reward* yang mencakup kompensasi langsung, kompensasi tidak langsung dan manfaat lainnya.

Agen memiliki kebutuhan dan persepsi yang berbeda akan adanya *reward*, ada agen yang menganggap bahwa penghargaan berupa uang sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan mereka, sebagian lainnya juga menginginkan penghargaan yang lebih bersifat *intrinsik*, seperti pemberian peran dalam pengambil keputusan, tanggung jawab yang lebih besar, kebebasan dan keleluasan kerja yang lebih besar dengan tujuan untuk meningkatkan harga diri dan lain-lain<sup>9</sup>. Dampak serta persepsi agen yang berbeda-beda berkaitan dengan hal ini tidak dapat memungkiri bahwa pada

---

<sup>6</sup> Purwanenthiren.P,"Reward System and its impact on employee motivation in commercial", *Global Jurnal*,(2011),h.2.

<sup>7</sup> Dewhurst,*Motivating People getting beyond money*,*Business source complete*.

<sup>8</sup> Hatice.O,"*The Influence of Intrinsic and Extrinsic Reward on Employee Results: An Empirical analysis*",*Turkish: Bussiness and Economic Reseach Journal*,(2012),h.1.

<sup>9</sup> La Belle,J.E.*The Paradox of Safety hopes and reward: are you rewarding the right behavior*,*propesional safety*,(2011),h.22.

dasarnya kedua jenis *reward* tersebut dapat dimanfaatkan secara positif untuk meningkat kinerja agen.

Menurut Soemohadijojo<sup>10</sup> *reward* yang diberikan perusahaan pada dasarnya memang bertujuan positif bagi agen, namun dalam prakteknya tidak menutup kemungkinan bahwa *reward* tersebut justru dapat berdampak sebaliknya. Ketika agen hanya terfokus pada *reward* yang dapat mereka peroleh dan hanya mementingkan hal itu saja dikhawatirkan bahwa agen akan cenderung bersifat egois dan individualis demi mendapatkan apa yang mereka inginkan. Perilaku-perilaku negatif seperti menghalalkan segala cara demi memperoleh *reward* tersebut dikhawatirkan dapat terjadi. Agen yang hanya fokus pada hasil akhir saja tanpa memperhatikan bagaimana proses di dalamnya dapat menciptakan suatu masalah tersendiri, sehingga perusahaan diharapkan mampu merancang sistem pemberian *reward* yang baik agar agen dapat memperhatikan proses bagaimana mereka akan mencapai *reward* tersebut termasuk di dalamnya perilaku-perilaku positif agen yang akan mengarah ada kinerja.

Adanya dampak pemberian *reward* terhadap kinerja, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan Asuransi Allianz Bandarlampung sebagai objek penelitian. Asuransi Allianz menjadi salah satu Asuransi terbesar di Indonesia, sesuai dengan visinya untuk menjadi asuransi pilihan utama dalam masyarakat yang berperan sebagai perlindungan masa depan bagi masyarakat. Allianz menghargai sumber daya manusia yang ada sebagai aset dan modal utama keberhasilan perusahaan dalam menghadapi persaingan industri. Allianz

---

<sup>10</sup> Arini, Soemahadijojo. *Panduan Praktis Menyusun KPI* (Jakarta: Ras), h.33.

berkomitmen untuk menghasilkan sumber daya manusia yang profesional dan berkualitas tinggi, karena sumber daya manusia yang berkualitas merupakan aspek penting dalam mempertahankan keunggulan kompetitif dan mendukung strategi bisnis Allianz. Salah satu langkah yang dilakukan Allianz adalah mengembangkan kemampuan dan kompetensi seluruh agen secara optimal melalui berbagai program pelatihan dan pengembangan yang diselenggarakan baik secara internal maupun eksternal. Berikut daftar agen yang ada di Allianz dapat dilihat pada Tabel 1.1

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Agen Allianz cabang Bandarlampung tahun 2017**

<b>Status</b>	<b>Bissiness Patrner</b>	<b>Bissiness Executive</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Aktif</b>	<b>8 BP</b>	<b>22 BE</b>	<b>30 Agen</b>

*Sumber : PT. Asuransi Allianz live cabang Bandarlampung (2017)*

Agen merupakan aset dan modal perusahaan dalam jangka pendek dan jangka panjang, sehingga penting bagi perusahaan untuk mampu mempertahankan tenaga kerjanya yang berkualitas. Sistem *reward* yang adil dan menjamin kesejahteraan seluruh tenaga kerja merupakan salah satu cara yang dilakukan Allianz untuk mempertahankan agen yang berkualitas. Fay & Thompson<sup>11</sup> juga menekankan bahwa sistem *reward* dapat berperan penting bagi perusahaan dalam hal menarik agen yang potensial dan mempertahankan agen yang berkualitas untuk mencapai kinerja yang lebih baik lagi. Pemberian peran dalam pengambilan keputusan dan tanggung jawab yang lebih besar melalui promosi jabatan merupakan salah satu *reward* non finansial yang dapat

---

<sup>11</sup> Fay, C.H.,Thompson. *Contextual Determinats of Reward Sytem's*,( Sucess: An Exploratory Study Human Resoures Management,2001),h.213-226



diterima agen di Allianz. *Reward* dalam bentuk finansial juga turut diberikan Allianz kepada agen berupa<sup>12</sup>:

### 1. Penghasilan

Penghasilan diperoleh dari penjualan pribadi maupun tim. Dalam tahap awal, penghasilan dari penjualan pribadi akan lebih mendominasi. Tapi karena ini bisnis jaringan, dalam jangka panjang, yang lebih diharapkan mengisi pundi-pundi rekening kita adalah penghasilan dari penjualan tim atau grub. Itulah yang disebut penghasilan pasif. Jenjang karir di Allianz terdiri dari dua level, yaitu BE (Business Executive) dan BP (Business Partner). Syarat dari BE menjadi BP adalah penjualan pribadi 300jt (premi disetahunkan) dan bisa dicapai dalam hitungan bulan, maksimal 2 tahun. Setelah menjadi BP, tugasnya adalah merekrut agen-agen dan mendidik mereka supaya bisa melakukan penjualan pribadi 300juta. Begitu saja dilakukan setiap tahun sampai jaringan membesar tanpa batas. Potensi penghasilan yang bisa diraih sebanding dengan besarnya jaringan yang bisa dibangun.

### 2. Penghargaan

Profesi agen asuransi penuh dengan penghargaan, tentunya bagi mereka yang berprestasi. Top personal sales, top unit sales, top recruiter dan banyak kategori lain akan mendapatkan penghargaan khusus dan nama serta foto mereka dipajang di koran. Penghargaan paling terkenal adalah MDRT (*Million Dollar Round Table*) penghargaan level internasional bagi

---

<sup>12</sup> Myallisya, <https://googleweblight.com/i?u=https://myallisya.com/2016/04/05/4-benefit-agen-asuransi-di-Allianz-star-netwok/&hl=id-ID&geid=1039> (ON – Line), tanggal (9 April 2018).

agen yang berhasil mengumpulkan premi sejumlah tertentu (sekitar 540 juta *collected premium* tahun pertama).

### 3. Trip ke Luar Negeri

Semua perusahaan asuransi menyediakan trip ke luar negeri atau dalam negeri bagi agen-agen yang memenuhi syarat. Di Allianz setiap tahun ada 3 target trip ke luar negeri, mulai dari negara-negara di kawasan ASEAN, Asia, hingga Eropa-Amerika-Afrika, semakin jauh semakin tinggi targetnya

### 4. Aneka Kontes

Selain trip ke luar negeri, selalu ada kontes di bisnis asuransi. Kontes bisa diberikan perusahaan, grub agensi, maupun leader. Sebagai contoh sejak tahun 2015 di Allianz ada kontes berhadiah uang saku, Ipad, dan trip ke luar negeri bagi agen yang mampu mencapai CPC ( Consistent Producers Club) selama 2 tahun berturut-turut. Ada juga kontes berhadiah mobil VW Beetle dan Mercedes Benz C Class.

Segala bentuk *reward* yang diterima agen bertujuan untuk menghargai dan memotivasi mereka agar dapat bekerja dengan baik lagi karena pada dasarnya pemberian *reward* memang memiliki tujuan yang positif. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa dalam prakteknya justru dapat mereka peroleh dan hanya mementingkan hal itu saja dikhawatirkan bahwa agen akan cenderung bersifat egois dan individualis demi mendapatkan apa yang mereka inginkan. Perilaku-perilaku negatif seperti menghalalkan segala cara demi memperoleh *reward* tersebut dikhawatirkan dapat terjadi. Hal ini serupa

dengan beberapa kasus yang terjadi pada kurun waktu tahun 2017 di Asuransi Allianz bahwa ditemukan agen yang memanipulasi beberapa data kesehatan demi mendapatkan *reward* pada dasarnya bertujuan positif, namun pada prakteknya tidak menutup kemungkinan justru terjadi dampak yang sebaliknya.

Jayanti membuktikan bahwa peran *reward* berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktifitas kerja agen. *Reward* merupakan ganjaran, upah dan hadiah<sup>13</sup>.

Arifin<sup>14</sup> membuktikan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja agen. Motivasi adalah suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan atau kegiatan yang berlangsung secara sadar. Perusahaan bukan saja mengharapkan agen mampu, cakap, dan terampil tapi yang terpenting mereka mampu bekerja dengan giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil yang optimal. Hasil penelitian Luthfi<sup>15</sup> membuktikan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja agen. Peningkatan motivasi kerja, perusahaan dapat memilih beberapa cara yang sesuai dengan situasi dan kemampuan perusahaan, diantaranya adalah melakukan program promosi jabatan dan pemberian *reward*.

Kinerja individu seorang agen merupakan aspek penting bagi sebuah perusahaan karena kinerja yang baik dari para agen akan membantu perusahaan mencapai tujuannya. Banyak aspek yang dapat dilihat untuk mengetahui

---

<sup>13</sup> Jayanti, Novita Dwi."Peran Reward dan Punishment dalam Rangka Peningkatan Produktifitas Kerja Pegawai pada Bank"(Studi pada Bank Rakyat cabang Malang,2014).

<sup>14</sup> Alvin,Arifin."Pengaruh Pernerdayaan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan",Jurnal Administrasi Bisnis (JAB),(2014),h.125.

<sup>15</sup> Luthfi, Ridwan, Isya, Heru & Riza, Muhammad, Faisal."Pengaruh Motivasi terhadap kKinerja Karyawan",Jurnal Administrasi Bisnis,(2014),h.8.

bagaimana kinerja yang baik dari para agen akan membantu perusahaan karena kinerja yang baik dari para agen akan membantu perusahaan mencapai tujuannya. Banyak aspek yang dapat dilihat untuk mengetahui bagaimana kinerja sebuah bank dalam beberapa waktu terakhir, salah satunya dengan melihat perbandingan antara target dan realisasinya. Berikut merupakan target agen asuransi Allianz periode Januari-Desember 2017 Bandar Lampung.

**Tabel 1.2**  
**Target penjualan asuransi Allianz live cabang Bandar Lampung**

<b>Bulan</b>	<b>Target (000)</b>	<b>Pencapaian (000)</b>	<b>Keterangan</b>	<b>-/+</b>
Januari	250.000	135.200	Tidak tercapai	-114.800
Februari	250.000	140.800	Tidak tercapai	-109.200
Maret	250.000	214.800	Tidak tercapai	-35.200
April	250.000	128.000	Tidak tercapai	-122.00
Mei	250.000	342.200	Tercapai	+42.200
Juni	250.000	268.800	Tercapai	+18.800
Juli	250.000	240.000	Tidak tercapai	-10.000
Agustus	250.000	189.300	Tidak tercapai	-50.700
September	250.000	234.600	Tidak tercapai	-15.400
Oktober	250.000	228.800	Tidak tercapai	-22.200
November	250.000	172.000	Tidak tercapai	-128.000
Desember	250.000	328.600	Tercapai	+78.600
Total	3.000.000	2.623.100	Tidak tercapai	-376.900

*Sumber : PT. Asuransi Allianz Live Indonesia cabang Lampung (2017)*

Tabel 1.2 diatas merupakan data tentang target penjualan Allianz *Star Network* periode Januari-Desember 2017 PT. Allianz Bandarlampung. Berdasarkan pada tabel dibawah dapat dilihat bahwa target penjualan pada bulan Januari-Desember banyak yang tidak mencapai target hanya sebagian yang mencapai target. Hanya pada bulan Mei, Juni, Desember yang mencapai target. Target yang belum tercapai mengindikasikan kinerja yang belum maksimal. Realisasi dari target tersebut secara keseluruhan juga belum menunjukkan pergerakan positif, karena masih diperoleh adanya penurunan

realisasi pada bulan tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja agen belum dapat dikategorikan sangat baik karena target penjualan tersebut masih belum dapat terealisasi.

Berdasarkan pada latar belakang, dapat peneliti kategorikan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang terjadi di Asuransi Allianz live cabang lampung berkaitan dengan *reward* , motivasi dan kinerja perusahaan. *Reward* yang diberikan perusahaan pada dasarnya cukup untuk menjamin kesejahteraan agen, namun pada prakteknya masih ditemukan beberapa oknum yang memanipulasi data guna memperoleh *reward* tersebut. Kejadian ini mendukung pernyataan Soemowohadiwidjojo<sup>16</sup> bahwa *reward* yang pada dasarnya memiliki tujuan positif disisi lain juga memberikan dampak yang negatif bagi agen, salah satunya kecenderungan untuk menimbulkan sifat egois dan individualis. Kinerja agen juga belum dapat dikategorikan sangat baik, hal ini dapat dilihat dari data target penjualan polis asuransi periode Januari-Desember 2017 Allianz. Data tersebut menunjukkan bahwa masih ada target yang sudah terealisasi juga belum menunjukkan pergerakan yang positif karena masih diperoleh adanya penurunan realisasi pada bulan-bulan tertentu. Maka peneliti ingin melihat apakah setelah mendapatkan *reward* kinerja agen menjadi baik dan data target ditahun berikutnya dapat terealisasi sehingga membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH *REWARD* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA AGEN ASURANSI ALLIANZ DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Pada PT. Asuransi Allianz Live Indonesia Cabang Lampung).**

---

<sup>16</sup> Soemowohadiwidjojo, Arini. *Panduan Praktis Menyusun KPI* (Jakarta:Ras).h.6.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *reward* terhadap kinerja agen asuransi Allianz ?
2. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja agen asuransi Allianz?
3. Bagaimana asuransi dalam perspektif ekonomi islam?

#### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka tujuan dan manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *reward* terhadap kinerja agen asuransi.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja agen asuransi.
3. Untuk mengetahui asuransi Allianz dalam perspektif ekonomi islam.

Manfaat Penelitian Antara Lain :

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat membantu penulis dan pihak lain yang berkepentingan untuk dapat lebih memahami terkait dengan teori yang ada. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi peneliti lain sehingga dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam penelitian selanjutnya.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan bagi peneliti untuk memperdalam materi yang telah diajarkan selama masa perkuliahan

sehingga nantinya dapat diterapkan dengan baik teori yang ada ke dalam dunia nyata (dunia kerja).

### 3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia dan dapat dijadikan acuan serta sumber informasi bagi penelitian lain apabila ingin melakukan penelitian sejenis.

## **F. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Ruang lingkup objek

Objek dalam penelitian ini adalah kinerja agen asuransi pada PT. Asuransu Allianz Life cabang Lampung.

### 2. Ruang Lingkup Subjektif

Subjek dalam penelitian ini adalah agen pada PT. Asuransi Allianz Live cabang Lampung.

### 3. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di pada PT. Asuransi Allianz Live cabang Lampung Jl. Diponegoro No 16E Tanjung Raya Pusat, Kota Bandar Lampung.

### 4. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei – Agustus 2017.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORITIS**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Reward**

###### **a. Pengertian *Reward***

“*Reward* adalah ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan yang bertujuan agar seseorang menjadi lebih giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja yang telah dicapai”. *Reward* adalah situasi atau pernyataan lisan yang bisa menghasilkan kepuasan atau menambah kemungkinan suatu perbuatan yang dikerjakan. *Reward* merupakan suatu cara untuk meningkatkan produktifitas kerja agen dan perilaku seseorang sehingga dapat mempercepat pelaksanaan pekerjaan yang dibebankan dan pada akhirnya target atau tujuan yang ingin dicapai dapat terlaksana dengan baik.<sup>1</sup>

###### **b. Bentuk *Reward***

Bentuk dan kriteria pemberian *reward* di berbagai perusahaan berbeda-beda. Penganturannya tergantung pada situasi dan kondisi keuangan perusahaan maupun misi pengusaha dalam mengelola perusahaan tetapi yang berlaku umum tentang kriteria pemberian *reward* adalah berdasarkan<sup>2</sup> :

---

<sup>1</sup>Bintoro dan Daryanto, *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: Gova Media,2017),h.179.

<sup>2</sup> Ibid.h.180-181.



- 1) Posisi jabatan
- 2) Masa kerja
- 3) Mencapai target tertentu

Perusahaan tidak berkewajiban untuk memberikan *reward* kepada agen, karena *reward* bukanlah sesuatu yang normatif. Pada beberapa perusahaan pemberian *reward* kepada agen diatur dengan kesepakatan dan dituangkan dalam peraturan kerja bersama (PKB). Artinya kalau sudah diatur maka sifatnya mengikat, konsekuensinya pengusaha wajib melaksanakan selama periode perjanjian kerja bersama berlaku.

Pemberian *reward* kepada agen diberikan dalam bentuk yaitu<sup>3</sup> :

- 1) Bentuk finansial, yaitu pemberian *reward* yang diberikan dalam bentuk gaji, bonus, komisi, bagi hasil dan pemberian tunjangan, seperti Tunjangan Hari Raya (THR), tunjangan subsidi pendidikan dan tunjangan bayaran suplemen (tunjangan liburan, tunjangan uang sakit, tunjangan uang pesangon).
- 2) Non finansial, yaitu pemberian *reward* yang diberikan dalam bentuk jaminan asuransi, seperti asuransi jiwa, asuransi perawatan, pengobatan dan ketidak mampuan, jaminan hari tua seperti jaminan sosial dan program pensiun, pelayanan agen pemberian *reward* yang diberikan dalam pelayanan transformasi agen, pelayanan makanan, pelayanan pendidikan dan fasilitas eksekutif/kerja, pemberian

---

<sup>3</sup> Ibid.h.181.

penghargaan, perlakuan wajar, hubungan anantara tenaga kerja dan pimpinan serta gaya manajemen yang suportif.

Secara luas sistem penghargaan diciptakan untuk menarik, menahan, dan memotivasi kinerja agen. Namun tujuan yang lebih penting didalamnya adalah keadilan atas persamaan yang bisa dicapai dengan setidaknya tiga dimensi berikut :

- 1) kesamaan internal : berdasarkan harga dari apa yang diberikan agen bagi perusahaan.
- 2) kesamaan eksternal : disesuaikan dengan pembayaran rata-rata perusahaan.
- 3) kesamaan individual : pembayaran yang adil sesama individu yang melakukan pekerjaan yang sama atau serupa.

### **c. Teori *Reward***

Menurut Mahsun terdapat empat alternatif norma pemberian *reward* agar dapat digunakan untu memicu motivasi dan produktfitas agen, yaitu<sup>4</sup> :

- 1) *Goal congruence* (kesesuaian tujuan). Setiap perusahaan publik pasti mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Sedangkan setiap individu dalam organisasi. Dengan demikian, *reward* harus diciptakan sebagai jalan tengah agar tujuan perusahaan dapat dicapai tanpa mengobarkan tujuan individual dapat tercapai tanpa harus mengorbankan tujuan perusahaan.

---

<sup>4</sup> Ibid.h.182.

- 2) *Equity* (keadilan) *reward* harus dialokasi secara proposional dengan mempertimbangkan besarnya kontribusi setiap individu dan kelompok. Dengan demikian siapa yang memberikan kontribusi tinggi maka *reward*nya juga akan tinggi, sebaliknya siapa yang memberi kontribusi yang rendah maka *reward*nya juga akan rendah.
- 3) *Equality* (kemerataan) *reward* juga harus didistribusikan secara merata bagi semua pihak (individu/kelompok) yang telah menyumbangkan sumber dayanya untuk tercapainya produktifitas.
- 4) Kebutuhan alokasi *reward* kepada agen seharusnya mempertimbangkan tingkat kebutuhan utama dari agen. *Reward* yang berwujud finansial tidak selalu sesuai dengan kebutuhan utama agen.

#### **d. Tujuan *Reward***

Adapun tujuan *reward* seperti yang dikemukakan oleh Taylor (dalam Manullang) menyatakan tujuan *reward* adalah sebagai berikut<sup>5</sup>:

- 1) Menarik (merangsang) seseorang agar mau bergabung dengan perusahaan.
- 2) Mempertahankan agen yang ada agar tetap mau bekerja di perusahaan.
- 3) Memberi lebih banyak dorongan agar agen tetap berprestasi.

Pencapaian tujuan perusahaan agar sesuai dengan yang diharapkan maka fungsi *reward* harus dilakukan sebelum terjadinya penyimpangan-penyimpangan sehingga lebih bersifat mencegah dibandingkan dengan tindakan-tindakan *reward* yang sesudah terjadinya

---

<sup>5</sup> Ibid.h.184

penyimpangan. Oleh karena itu tujuan *reward* adalah menjaga hasil pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana, ketentuan-ketentuan dan intruksi yang telah ditetapkan benar-benar diimplemtasikan, sebab *reward* yang baik akan tercipta tujuan *reward*.

#### e. **Dasar Hukum *Reward***

Islam memberikan perhatian khusus untuk melindungi hak-hak tenaga kerja. Rasulullah selalu mengajarkan kepada sahabat-sahabatnya untuk membayar upah yang pantas kepada para buruh mereka. Upah hendaknya diberikan secepatnya tidak boleh ditunda-tunda sebagaimana diperintahkan oleh Rasulullah SAW “ *Berikanlah upah buruh itu sebelum kering keringatnya*”.

Setiap apapun yang dikerjakan oleh manusia pasti akan mendapatkan balasan dari Allah swt. Baik itu perbuatan baik maupun buruk akan mendapat balasan yang setimpal. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur’an surat An-Nahl ayat 97, Al-Kahfi ayat 30 dan At-Taubah ayat 105 berikut :

أَجْرَهُمْ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ ۖ طَيِّبَةً حَيَاةً فَلَئِنْ حَيَّيْتَهُ مُؤْمِنٌ وَهُوَ أَنْتَىٰ أَوْ ذَكَرٍ مِّنْ صَالِحًا عَمِلَ  
يَعْمَلُونَ كَانُوا مَا بِأَحْسَنِ

Artinya : “*Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan*”.(Q.S An-Nahl : 97)

عَمَلًا أَحْسَنَ مَنْ أَجْرٍ نُضِيعُ لَا إِنَّا لَصَلُّحْتِا وَعَمِلُوا ءَامَنُوا لَدِينًا إِنَّ

Artinya : “*Sesungguhnya mereka yang beriman dan beramal saleh, tentulah Kami tidak akan menyia-nyiakan pahala orang-orang yang mengerjakan amalan(nya) dengan yang baik.*”(Q.S Al-Kahfi: 30)

فَيُنَبِّئُكُمْ لِشَهَادَةٍ أَوْ لُعُيْبٍ أَعْلِمَ إِلَى وَسْتَرْدُونَ ۖ لِمُؤْمِنُونَ أَوْ رَسُوْلُهُ عَمَلَكُمْ ؕ فَسَيَرَىٰ عَمَلُوْا قُلُ تَعْمَلُوْنَ كُنْتُمْ بِمَا

Artinya :” *Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.*”(Q.S At-Taubah : 105)

Tafsir dari keterangan diatas adalah balasan didunia dan diakhirat. Ayat ini menegaskan bahwa balasan atau imbalan bagi mereka yang beramal saleh adalah imbalan dunia dan akhirat. Amal saleh sendiri oleh Syeikh Muhammad Abduh didefinisikan sebagai segala perbuatan yang berguna bagi pribadi, keluarga dan manusia secara keseluruhan. Sementara menurut Syeikh Az-Zamakhsari, amalan saleh adalah segala perbuatan yang sesuai dengan dalil akal, Al-Quran dan Sunnah Nabi Muhmmad Saw. Menurut Definisi Muhammad Abduh didefinisikan sebagai seorang yang bekerja pada suatu badan usaha (perusahaan) dapat dikategorikan sebagai amalan saleh, dengan syarat perusahaan tidak memproduksi atau menjual barang-barang yang haram. Dengan demikian, maka seorang agen yang bekerja dengan benar, akan menerima dua imbalan yaitu imbalan dunia dan imbalan akhirat.

**f. Hubungan *Reward* terhadap Kinerja**

Metode *reward* merupakan suatu bentuk teori penguat positif yang bersumber dari teori behavioristik. Menurut teori behavioristik belajar adalah perubahan tingkah laku sebagai akibat dari adanya interaksi antara stimulus dan responden.

Dengan kata lain, belajar merupakan bentuk perubahan yang dialami agen dalam hal kemampuan untuk bertingkah laku dengan cara yang baru sebagai hasil interaksi antara stimulus dan respon. *Reward* merupakan metode merangsang seorang untuk melakukan kebaikan dan meningkatkan prestasinya. Dengan kata lain, agen yang memiliki prestasi tinggi maka akan diberikan *reward* yang sesuai. *Reward* juga memberikan motivasi dari luar untuk berkarya.

Imbalan ekstrinsik adalah imbalan yang berasal dari pekerjaan. Imbalan tersebut mencakup : uang, status, promosi dan rasa hormat. *Reward* dan bonus merupakan pemberian pendapatan tambahan bagi seorang yang telah memenuhi persyaratan tertentu. Faktor pertama yang mempengaruhi individu memilih kontrak bonus adalah individu mempertimbangkan banyak aspek dalam menentukan maupun menyetujui kontrak kompensasi. Skema kompensasi bonus, agen akan menerima bonus apabila kinerja baik dan semua target yang diinginkan perusahaan tercapai. Semakin meningkat bonus yang diterima maka akan meningkat pula semangat agen dalam bekerja. Agen juga akan termotivasi untuk mendapatkan bonus tersebut.

## 2. Motivasi Kerja

### a. Pengertian Motivasi kerja

Analisis mengenai prestasi kerja akan berkaitan dengan dua faktor utama, yaitu: kesediaan atau motivasi dari agen untuk bekerja, yang menimbulkan usaha agen, dan kemampuan agen untuk melaksanakannya. Dengan kata lain, prestasi kerja adalah fungsi dari motivasi kerja dan kemampuan.<sup>6</sup> Motivasi selalu menjadi perhatian utama dari para manajer, juga para sarjana, karena motivasi berhubungan erat dengan keberhasilan seseorang, organisasi, atau masyarakat di dalam mencapai tujuan-tujuan.

Motivasi berasal dari kata latin “*Movere*” yang berarti “dorongan atau daya pergerakan”. Motivasi ini hanya diberikan kepada manusia khususnya kepada para bawahannya atau pengikutnya. Motivasi adalah suatu perangsang keinginan daya pergerakan kemauan bekerja seseorang setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.<sup>7</sup>

Chung dan Megginson menyatakan bahwa “*motivation is defined as goal directed behavior. It concerns the level of effort one exerts in pursuing a goal... it closely related to employee satisfaction and job performance*”. (motivasi dirumuskan sebagai perilaku yang ditunjukkan pada sasaran. Motivasi berkaitan dengan tingkat usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam mengejar sesuatu prestasi kerja dengan *rewards*, dan kemungkinan yang bisa dihasilkan melalui usaha-usaha mereka

---

<sup>6</sup> Burhanuddin Yusuf, *Majemen Sumber daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta : Rajawali,2015),h.263-264.

<sup>7</sup> Ibid,h.263.

dalam prestasi kerjanya. motivasi adalah suatu keinginan seseorang untuk memuaskan kebutuhannya.

Motivasi adalah proses memengaruhi atau dorongan dari luar terhadap seseorang atau kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan. Motivasi atau dorongan dimaksudkan sebagai desakan yang alami untuk memuaskan dan mempertahankan kehidupan. Menurut Liang Gie, motivasi adalah pekerjaan yang dilakukan oleh manajer dalam memberikan inspirasi, semangat dan dorongan kepada orang lain, dalam hal ini agen, untuk mengambil tindakan-tindakan.

Motivasi adalah suatu usaha sadar untuk memengaruhi perilaku seseorang supaya mengarah tercapainya tujuan perusahaan. Proses timbulnya motivasi seseorang merupakan gabungan dari konsep kebutuhan, dorongan, tujuan, dan imbalan.<sup>8</sup>

Pemberian dorongan ini bertujuan untuk menggiatkan orang-orang atau agen agar mereka bersemangat dan dapat mencapai hasil yang dikehendaki. Jadi, motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi motivasi kerja, antara lain: atasan, kolegan, sarana fisik, kebijaksanaan, peraturan, imbalan, jenis pekerjaan, dan tantangan.

Motivasi seorang pekerja untuk bekerja biasanya merupakan hal yang rumit, karena motivasi itu melibatkan faktor-faktor individual dan faktor-faktor organisasional. Yang tergolong pada faktor-faktor yang

---

<sup>8</sup> Ibid, h.264.



sifatnya individual adalah kebutuhan-kebutuhan (*needs*), tujuan-tujuan (*goals*), sikap (*attitudes*), dan kemampuan-kemampuan (*abilities*). Sedangkan yang tergolong pada faktor-faktor yang berasal dari perusahaan meliputi pembayaran atau gaji (*pay*), keamanan pekerjaan (*job security*), sesama pekerja (*co-workers*), pengawasan (*supervision*), pujian (*praise*), dan pekerjaan itu sendiri (*job it self*).

Proses motivasi terdiri beberapa tahap proses, yaitu<sup>9</sup>:

- 1) Apabila dalam diri manusia itu timbul suatu kebutuhan tertentu dan kebutuhan tersebut belum terpenuhi, maka akan menyebabkan lahirnya dorongan untuk berusaha melakukan kegiatan.
- 2) Apabila kebutuhan belum terpenuhi, maka seseorang kemudian akan mencari jalan bagaimana caranya memenuhi keinginannya.
- 3) Untuk mencapai tujuan prestasi yang diharapkan, maka seseorang harus didukung oleh kemampuan, keterampilan maupun pengalaman dalam memenuhi segala kebutuhannya.
- 4) Melakukan evaluasi prestasi secara formal tentang keberhasilan dalam mencapai tujuan yang dilakukan secara bertahap.
- 5) Seseorang akan bekerja lebih baik apabila mereka merasa bahwa apa yang mereka lakukan dihargai dan diberikan suatu imbalan atau ganjaran.
- 6) Dari gaji atau imbalan yang diterima kemudian seseorang tersebut dapat mempertimbangkan seberapa besar kebutuhan yang bisa terpenuhi dari gaji atau imbalan yang mereka terima.

---

<sup>9</sup> Ibid, h.265.

**b. Teori Motivasi**

Teori Frederick Herzberg menjelaskan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan orang bermotivasi atau berkomitmen adalah berbeda dengan faktor-faktor yang menghasilkan kepuasan kerja. Faktor motivasi berkaitan dengan sifat dasar kerja itu sendiri dan imbalan yang diperoleh secara intrinsik dan langsung dari kinerja kerja. Faktor-faktor higiene berkaitan dengan aspek fisik, sosial, dan ekstrinsik dari lingkungan kerja.

Faktor-faktor yang berperan sebagai motivator terhadap agen, yaitu yang mampu memuaskan dan mendorong untuk bekerja dengan baik, terdiri dari<sup>10</sup>:

- 1) Prestasi
- 2) Promosi jabatan
- 3) Pengakuan
- 4) Pekerjaan itu sendiri
- 5) Penghargaan.
- 6) Tanggung jawab.
- 7) Keberhasilan dalam bekerja.
- 8) Pertumbuhan dan perkembangan pribadi.

Sedangkan faktor-faktor higienis, meliputi:

- a) Gaji.
- b) Kondisi kerja.
- c) Status.
- d) Kualitas supervisi.

---

<sup>10</sup> Ibid, h.270-271.

- e) Hubungan antara pribadi.
- f) Kebijakan dan administrasi perusahaan.

**c. Motivasi dalam bekerja**

Ada puluhan juta agen di Indonesia. Mereka bekerja dengan beragam motivasi<sup>11</sup>.

1) Mendapatkan gaji bulanan

Motivasi pertama adalah mendapatkan gaji bulanan. Karena dengan gaji bulanan anda dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan hidup anda dan keluarga.

Kebutuhan hidup antara lain:

- a) Biaya hidup sehari-hari
- b) Membayar uang pendidikan anak
- c) Membayar cicilan rumah

Sementara keinginan hidup antara lain :

- a) Membeli rumah atau mobil baru
- b) Jalan-jalan ke tempat wisata ternama di dalam dan diluar negeri.

Sisi buruk motivasi ini adalah anda hanya mengejar gaji bulanan sehingga mungkin saja anda berangkat bekerja dan menyelesaikan semua pekerjaan anda. Dengan demikian, anda pergi pagi pulang sore dan akhir bulan dapat gaji.

2) Mendapatkan sasaran karier

Motivasi kedua adalah mencapai sasaran karier. Mereka yang memiliki motivasi macam ini akan bekerja secara baik dan bahkan

---

<sup>11</sup> Bintoro, Op.Cit.h.88-90.

melebihi deskripsi kerjanya karena ada posisi lebih tinggi yang diincanya. Selain itu, mereka akan memperhatikan dan meningkatkan kemampuan yang mendukung kariernya, seperti keterampilan berkomunikasi, mengelola waktu, mengelola anggaran, dan memimpin orang.

### 3) Berkarya

Selain mendapatkan gaji dan mencapai sasaran karier, motivasi kerja agen yang lain adalah berkarya. Mereka yang memiliki motivasi ini adalah mereka yang menghayati makna agen, yaitu orang yang berkarya bukan buruh atau pekerja. Dengan demikian mereka akan memberikan yang terbaik sehingga karyanya berkontribusi besar kepada kemajuan perusahaan.

### 4) Mencari pengalaman

Mencari pengalaman merupakan motivasi kerja yang dimiliki agen untuk bekerja adalah beribadah. Motivasi ini dimiliki oleh mereka yang tingkat spiritualitasnya tinggi. Bagi mereka, bekerja adalah ibadah karena menafkahi keluarga dan memberikan manfaat bagi orang lain. Selain, itu mereka sangat memperhatikan keberkahan uang yang mereka terima sehingga tidak mau memakan gaji buta atau uang yang tidak halal.

#### d. Dasar Hukum Motivasi Kerja

Kata motivasi berasal dari kata latin, yakni *movere* yang berarti menggerakkan (*to move*). Dan kata *motivasi* tidak lepas dari kata *kebutuhan* (*needs*). Kebutuhan adalah suatu potensi dalam diri manusia perlu di tanggapi atau direspon. Tanggapan dalam kebutuhan tersebut dan hasilnya adalah orang yang bersangkutan merasa atau menjadi puas. Apabila kebutuhan tersebut direspon maka akan selalu berpotensi untuk muncul kembali sampai dengan terpenuhinya kebutuhan yang dimaksud.

Dalam islam motivasi kerja dijelaskan dalam Al-Quran surah Al-Jumuah ayat 10:

كثِيرًا ۖ أَذْكَرُواو ۖ أَفْضَلُ مِنْ بُعْثَاو ۖ لَأَرْضَا فِي نَتَشِرُواو ۖ أَفْ لَصَلُواو ۖ فَضِيَتِ فَاِذَا  
تُفْلِحُوا عَاكُمْ

Artinya :*“Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu dimuka bumi, dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung.”*<sup>12</sup>(Q.S Al-Jumuah:10)

Menurut tafsir Al-Jalalin ayat diatas menjelaskan bahwa setiap manusia yang ada dibumi ini harus memiliki dorongan untuk lebih baik lagi dalam dirinya, hal tersebut dikarenakan Allah SWT hanya memberi karunia, rahmat, serta rizkinya kepada orang-orang yng memiliki semangat serta motivasi yang kuat dalam dirinya.

Motivasi berperan penting dalam diri manusia, karena tidak akan ada yang memenuhi emua kebutuhn kita, dan tidak akan mendapat

---

<sup>12</sup> Depertemen Agama RI, Al-Hikmah, Al-Quran dan Terjemahannya, CV Diponegoro, Bandung, 2010, hlm. 554.

apa yang kita inginkan kecuali dengan berusaha meraihnya sendiri. Orang yang memiliki motivasi yang kuat pada dirinya selalu menanamkan niat yang sungguh-sungguh, dan selalu bekerja keras, kerja yang baik menurut Islam.

**e. Hubungan Motivasi kerja dengan Kinerja**

Fungsi ideal dari pelaksanaan tugas agen dalam perusahaan adalah fungsi pelayanan. Oleh karena itu, manajemen harus berfokus pada pelanggan dengan demikian dalam konteks ini seharusnya arah pelaksanaan tugas agen adalah memberikan pelayanan kepada pemegang polis, baik internal maupun eksternal. Akan tetapi, hal tersebut tidaklah mudah. Oleh karena itu barisan terdepan dalam pemberian pelayanan adalah agen dengan berbagai persoalannya. Dalam keadaan demikian, bukan tidak mungkin pelanggan memperoleh citra yang buruk tentang perusahaan yang disebabkan pelayanan yang dilakukan agen jelek. Dari sinilah mungkin enter point harus berfokus fokus pada pelanggan tanpa didahului oleh “fokus pada agen”.

Menurut Gibson kinerja individual dipengaruhi oleh faktor motivasi kemampuan dan lingkungan kerja. Faktor motivasi mempunyai hubungan langsung dengan kinerja individual agen. Sedangkan faktor kemampuan individual dan lingkungan kerja memiliki hubungan tidak langsung dengan kinerja. Kedua faktor tersebut keberadaannya akan mempengaruhi motivasi kerja agen. Oleh karena itu kedudukan dimulai dari peningkatan motivasi kerja. Agen

memegang peran utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan. Apabila agen memiliki produktifitas dengan lajunya roda tersebut, akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan. Di sisi lain, bagaimana mungkin roda perusahaan berjalan dengan baik jika agen bekerja tidak produktif artinya agen tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, tidak ulet dalam bekerja dan memiliki moril yang rendah.

Sudah menjadi tugas manajemen untuk mendorong agen agar memiliki semangat kerja dan moril yang tinggi serta ulet dalam bekerja. Berdasarkan pengalaman di lapangan dan kajian beberapa buku, biasanya agen yang puas dengan yang diperoleh dari apa yang diharapkan dan ia akan memberikan kinerja lebih dari apa yang diharapkan dan ia akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Sebaliknya agen yang kepuasan kerjanya rendah, cenderung memandang pekerjaan sebagai hal yang menjenuhkan dan membosankan. Dengan demikian ia bekerja dengan terpaksa dan asal-asalan. Oleh karena itu, sudah merupakan keharusan bagi perusahaan untuk mengenali faktor apa saja yang membuat agen puas bekerja diperusahaan. Pemahaman menjadi jenis atau tingkat kebutuhan perorangan agen oleh perusahaan menjadi hal mendasar untuk meningkatkan motivasi. Dengan tercapainya kepuasan kerja agen produktivitas pun akan meningkat.

### 3. Kinerja

#### a. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah banyaknya upaya yang dikeluarkan individu pada pekerjaannya. Sementara itu menurut Bernandi dan Russell performansi adalah catatan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode tertentu. Menurut Sinambela mengemukakan bahwa kinerja agen didefinisikan sebagai kemampuan agen dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan<sup>13</sup>.

Kinerja merupakan derajat penyusunan tugas yang mengatur pekerjaan seseorang. Jadi, kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang agen dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

*Performance* atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses. Merupakan pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja

---

<sup>13</sup> Bintoro, Op.Cit.h.105.



adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seorang yang melakukan pekerjaan.

Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan. Kinerja adalah hasil kerja yang baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Sedangkan Mathis dan Jackson menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan agen. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja diperusahaan tersebut.<sup>14</sup>

Ada beberapa syarat tolak ukur kinerja yang baik, yaitu :

- 1) Tolak ukur yang baik, haruslah mampu diukur dengan cara yang dapat dipercaya.
- 2) Tolak ukur yang baik, harus mampu membedakan individu-individu sesuai dengan kinerja mereka.
- 3) Tolak ukur yang baik, harus dapat diterima oleh individu yang mengetahui kinerjanya sedagkan dinilai.

---

<sup>14</sup> Ibid,h.106.

### **b. Kinerja dalam Bekerja**

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut Mangkunegara<sup>15</sup> :

- 1) Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- 2) Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- 3) Memiliki tujuan realistik.
- 4) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
- 5) Memanfaatkan umpan balik (*feedback*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
- 6) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

### **c. Teori Kinerja**

Indikator untuk mengukur kinerja agen secara individu ada enam indikator, yaitu <sup>16</sup> :

- 1) Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi agen terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan agen.
- 2) Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

---

<sup>15</sup> Mangkunegara, Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2002), h.30.

<sup>16</sup> Ibid, h.107.

- 3) Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- 4) Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- 5) Kemandirian. Merupakan tingkat seorang agen yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana agen mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab agen terhadap perusahaan dimana dia bekerja.

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh agen merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.”

Kinerja (*performance*) mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan agen. Kinerja merefleksikan seberapa baik agen memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Sering disalah tafsirkan sebagai upaya (*Effor*), yang mencerminkan energi yang dikeluarkan, kinerja diukur dari segi hasil.

Fahmi <sup>17</sup> definisi kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu perusahaan baik perusahaan tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu.

---

<sup>17</sup> Fahmi, Irham. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*,(Bandung:Alfabeta,2010),h.20.

Supriyono mengemukakan bahwa : “kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesanggupan serta waktu.”

Anwar<sup>18</sup> dalam bukunya *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, mengemukakan pengertian kinerja sebagai berikut : “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang agen dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Perusahaan yang baik harus mampu mengukur setiap kinerja agen, karena hal ini merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah sebuah target yang diberikan perusahaan dapat dicapai atau tidak. Kinerja kerja seorang agen tidak selalu berada dalam kondisi yang karena hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, oleh karena itu ada baiknya jika anda sebagai pemimpin perusahaan mengetahui apa saja faktor yang dapat mempengaruhi kinerja kerja agen anda.

Berikut ini merupakan 5 (lima) faktor yang dapat mempengaruhi kinerja agen anda, diantaranya :

1) Fasilitas kantor

Fasilitas kantor merupakan sarana yang menunjang seorang agen untuk melakukan aktifitas kerjanya dengan baik dan apabila perusahaan anda tidak dapat memberikan fasilitas yang memadai, tentu saja hal ini akan menurunkan kinerja kerja agen anda.

---

<sup>18</sup> Anwar. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*,(Jakarta:Alfabeta,2007),h.9.

## 2) Lingkungan kerja

Lingkungan kerja merupakan faktor yang sangat penting untuk anda perhatikan, karena hampir 80% agen resign jika lingkungan kerja mereka tidak baik.

## 3) Prioritas kerja

Berikan prioritas kerja yang jelas. Agen akan merasa kebingungan jika anda memberikan banyak tugas kepada mereka tetapi tidak memberikan skala prioritas yang jelas, kemudian biarkan mereka mengerjakan pekerjaan satu demi satu dengan timeline yang sudah anda tentukan dan jangan menambah tugas yang lain sebelum pekerjaan tersebut diselesaikan.

## 4) Supportive Boss

Sebagai atasan yang baik anda harus mau “mendengarkan” pendapat dan pemikiran agen anda. Berikan dukungan kepada mereka untuk mengemukakan pendapat dan ide-ide baru pada saat meeting, ajak mereka untuk “terlibat” dalam proyek yang sedang anda kerjakan. Anda juga harus memberikan ruang kepada mereka untuk belajar dan berkreasi pada bidang yang mereka minati supaya mereka dapat terus mengasah ilmunya, sebab suatu saat jika anda membutuhkan skill tersebut anda bisa menggunakan tenaga mereka tanpa harus merekrut agen baru dan tentu saja hal ini akan menguntungkan perusahaan anda.

## 5) Bonus

Sebagian besar agen akan bekerja dengan senang hati bila pekerjaan yang mereka kerjakan dihargai oleh perusahaan.

Penghargaan terhadap agen bisa dimulai dari hal yang sederhana seperti pujian dari atasan atau bahkan berupa bonus.

#### d. Dasar Hukum Kinerja

Kinerja adalah gambaran tentang tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi perusahaan yang tertuang dalam rencana strategi suatu perusahaan.

Kinerja dalam islam bukanlah semata-mata merunjuk kepada mencari rezeki untuk menghidupi diri dan keluarga dengan menghabiskan waktu siang maupun malam terus menerus tak kenal lelah, tetapi kerja mencakup segala bentuk amalan atau pekerjaan yang mempunyai unsur kebaikan dan keberkahan bagi diri, keluarga dan masyarakat sekelilingnya serta negara. Dalam Al-Quran yang menjelaskan tentang kinerja dalam islam, sebagaimana dalam Surat Al-Qashash ayat 77:

كَمَا وَأَحْسِنَ ۗ لِلدُّنْيَا مِنَ نَصِيبِكَ تَنَسَّ وَلَا ۗ لِءَاخِرَةِا لَدَارًا ۗ أَءَأَدَاكَ فِيمَا بَتَّعَ أَوْ  
 يُجِبُّ لَا ۗ إِنْ ۗ لِأَرْضَا فِى أَلْفَسَادَا تَنَبَّ وَلَا ۗ إِلَيْكَ ۗ أَمَّا أَحْسَنَ  
 لِمُفْسِدِيَا

Artinya : *“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.(Q.S Al-Qashash:77)*

Menurut tafsir Ibnu Katsir berdasarkan ayat diatas, Islam mengajarkan bahwa umat islam harus giat mencari rizki dalam hal mencapai kebutuhan hidup dunia yaitu sehari-hari namun tetap dengan

tidak meninggalkan ajaran islam begitu indahnya manusia dituntut bekerja dengan sungguh-sungguh bukan hanya demi kebutuhan hidup namun bekerja digunakan sebagai supaya mencapai keridhaan Allah SWT.

#### **4. Perusahaan Asuransi**

##### **a. Pengertian Asuransi**

Dalam bahasa Belanda kata asuransi disebut *Assurante* yang terdiri dari kata “*assurateur*” yang berarti penanggung dan “*geassureerde*” yang berarti tertanggung. Kemudian dalam bahasa Prancis disebut “*Assurance*” yang berarti menanggung sesuatu yang pasti terjadi<sup>19</sup>.

Di Indonesia pengertian Asuransi menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1992 tentang usaha asuransi adalah sebagai berikut:

Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak pertanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggalnya atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

---

<sup>19</sup> Kasmir. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, (Jakarta: Rajawali, 2014), h. 259.

Dalam perjanjian asuransi di mana tertanggung dan penanggung mengikatkan suatu perjanjian tentang hak dan kewajiban masing-masing. Perusahaan asuransi membebaskan sejumlah premi yang harus dibayar tertanggung. Premi yang harus dibayarkan sebelumnya sudah ditasirkan dulu atau diperhitungkan dengan nilai-nilai resiko, semakin besar premi yang harus dibayar dan sebaliknya.

Perjanjian asuransi dalam polis, dimana disebutkan syarat-syarat, hak-hak, dan kewajiban masing-masing pihak, jumlah uang yang dipertanggung dan jangka waktu asuransi. Jika dalam masa pertanggung terjadi resiko, pihak asuransi akan membayar sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat dan ditandatangani bersama sebelumnya.

#### **b. Perkembangan Asuransi**

Asal mula kegiatan asuransi yang dijalankan di Indonesia merupakan kelanjutan asuransi yang ditinggalkan oleh pemerintah Hindia Belanda. Sedangkan Peraturan Pemerintah Indonesia yang mengatur tentang asuransi baru dikeluarkan pada tahun 1976 dengan keluarnya surat keputusan menteri keuangan pada waktu itu<sup>20</sup>.

Kemudian surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1136/KMK/IV/1976 tentang Penerapan Besarnya Cadangan Premi dan Biaya oleh Perusahaan Asuransi di Indonesia. Selanjutnya keluar Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1249/KMK.013/1988 Tanggal 20

---

<sup>20</sup> Ibid.h.260.



Desember 1988 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan di Bidang Asuransi Kerugian dan Nomor 1250/KMK.013/1988 Tanggal 20 Desember 1988 tentang Asuransi Jiwa.

Kemudian Menteri Keuangan ini kemudian tidak berlaku lagi dengan keluarnya Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha Perasuransian di Indonesia dan Peraturan tersebut dasar acuan pembinaan dan pengawasan usaha asuransi di Indonesia juga didasarkan kepada Keputusan Menteri Keuangan Nomor<sup>21</sup>:

- 1) 223/KMK.07/1993 Tanggal 26 Februari 1993 tentang Izin Perusahaan Asuransi dan Reasuransi.
- 2) 224/KMK.017/1993 Tanggal 26 Februari 1993 tentang Kesehatan Keuangan Asuransi dan Reasuransi.
- 3) 225/KMK.017/1993 Tanggal 26 Februari 1993 tentang Penyelenggaraan Usaha Asuransi dan Perusahaan Reasuransi.
- 4) 226/KMK.017/1993 Tanggal 26 Februari 1993 tentang Perizinan dan Penyelenggaraan Kegiatan Usaha Penunjang Usaha Asuransi.

### **c. Prinsip-Prinsip Asuransi**

Pelaksanaan perjanjian asuransi antara perusahaan asuransi dengan pihak nasabah tidak dapat dilakukan secara sembarangan. Setiap perjanjian dilakukan mengandung prinsip-prinsip asuransi. Tujuan adalah untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan di kemudian hari antara pihak perusahaan asuransi dengan pihak nasabahnya.

---

<sup>21</sup> Ibid.262.

Prinsip-prinsip asuransi yang dimaksud adalah sebagai berikut<sup>22</sup>:

- 1) *Insurable Interest* merupakan hal berdasarkan hukum untuk mempertanggungkan suatu resiko berkaitan dengan keuangan, yang diakui sah secara hukum antara tertanggung dan suatu yang dipertanggungkan dan dapat menimbulkan hak dan kewajiban keuangan secara hukum. Semua ini tergambar dari kontrak asuransi. Kemudian dalam hal ini perlu menyebutkan adanya kepentingan terhadap barang yang dipertanggungkan.
- 2) *Utmost Good Faith* atau “itikad baik” dalam penerapan suatu kontrak haruslah didasarkan kepada itikad baik antara tertanggung dan penanggung mengenai seluruh informasi baik materiil maupun immateriil.
- 3) *Indemnity* atau ganti rugi artinya mengendalikan posisi keuangan tertanggung setelah terjadi kerugian seperti pada posisi sebelum terjadinya kerugian tersebut. Dalam hal ini tidak berlaku bagi kontrak asuransi jiwa dan asuransi kecelakaan karena prinsip ini didasarkan kepada kerugian yang bersifat keuangan.
- 4) *Proximate Cause* adalah suatu sebab aktif, efisien yang mengakibatkan terjadinya suatu peristiwa secara berantai atau berurutan dan intervensi kekuatan lain, diawali dan bekerja dengan aktif dari sumber baru dan independen.

---

<sup>22</sup> Ibid.h.263.

- 5) *Subrogation* merupakan hal penanggung yang telah memberikan ganti rugi kepada tertanggung untuk menuntut pihak lain yang mengakibatkan kepentingan asuransi mengalami suatu peristiwa kerugian. Artinya dengan prinsip ini penggantian kerugian tidak mungkin lebih besar dari kerugian yang benar-benar dideritanya.
- 6) *Contribution* suatu prinsip dimana penanggung berhak mengajak penanggung-penanggung lain yang memiliki kepentingan yang sama untuk ikut bersama membayar ganti rugi kepada seorang tertanggung meskipun jumlah tertanggung masing-masing penanggung belum tentu sama besarnya.

#### **d. Jenis-Jenis Resiko**

Dalam pertanggungan asuransi terdapat berbagai jenis resiko yang dihadapi, besar kecilnya suatu resiko merupakan salah satu pertimbangan besarnya premi asuransi harus dibayar<sup>23</sup>.

Dalam praktiknya risiko-risiko yang timbul dari setiap pemberian usaha pertanggungan asuransi adalah sebagai berikut.

- 1) Risiko murni, artinya bahwa ada ketidakpastian terjadinya sesuatu kerugian atau dengan kata lain hanya ada peluang merugi dan bukan suatu peluang keuntungan, contohnya rumah mungkin akan terbakar, atau mobil yang dikendarai mungkin akan tertabrak atau kapal dan muatannya mungkin akan tenggelam. Jadi dalam hal ini kerugian terjadi atau tidak sama sekali.

---

<sup>23</sup> Ibid.h.264.

2) Risiko spekulatif, artinya risiko dengan terjadinya dua kemungkinan yaitu peluang untuk mengalami kerugian keuangan atau memperoleh keuntungan. Dalam hal ini kemungkinan terjadinya kerugian atau keuntungan.

3) Risiko individu

Risiko individu dibagi tiga macam:

a) Risiko pribadi, risiko kemampuan seseorang untuk memperoleh keuntungan, akibat sesuatu hal seperti sakit, kehilangan pekerjaan atau mati.

b) Risiko harta, risiko kehilangan harta apakah dicuri, hilang, rusak yang menyebabkan kerugian keuangan.

c) Risiko tertanggung gugat, yaitu risiko yang disebabkan apabila kita menanggung kerugian seseorang dan kita harus membayarnya. Contohnya kelalaian di jalan yang menyebabkan orang lain tertabrak dan harus mengganti rugi tersebut.

## **5. Konsep Dasar Asuransi Islam**

### **a. Pengertian Asuransi Islam**

Dalam bahasa Arab, asuransi dikenal dengan istilah at-ta'min, penanggung disebut mu'ammin, tertanggung disebut mu'amman lahu atau musta'min. At- ta'min diambil dari amana yang artinya memberi perlindungan, ketenangan, rasa aman, dan bebas dari rasa takut. Pengertian dari at-ta'min adalah seseorang membayar/ menyerahkan uang cicilan agar ia atau ahli warisnya mendapatkan sejumlah uang

sebagaimana yang telah disepakati, atau untuk mendapatkan ganti terhadap hartanya yang hilang.<sup>24</sup>

Musthafa Ahmad az-Zarqa memaknai asuransi adalah sebagai suatu cara atau metode untuk memelihara manusia dalam menghindari resiko (ancaman) bahaya yang beragam yang akan terjadi dalam hidupnya, dalam perjalanan kegiatan hidupnya, atau dalam aktifitas ekonomi. Ia berpendapat, bahwa sistem asuransi adalah sistem *ta'awun* dan *tadhamun* yang bertujuan untuk menutupi kerugian peristiwa-peristiwa atau musibah oleh sekelompok bertanggung kepada orang yang tertimpa musibah tersebut. Pengganti tersebut berasal dari premi mereka.

#### **b. Sejarah Asuransi Islam**

Perkembangan asuransi dalam sejarah islam sudah lama terjadi. Istilah yang digunakan tentunya berbeda-beda, tetapi masing-masing memiliki kesamaan, yaitu adanya pertanggung oleh sekelompok orang untuk menolong orang lain yang berada dalam kesulitan.

Dalam islam, praktik asuransi pernah dilakukan pada masa Nabi Yusuf as. Yaitu pada saat ia menafsirkan mimpi dari Raja Fir'aun. Tafsiran yang ia sampaikan adalah Mesir akan mengalami 7 masa (tujuh) panen yang melimpah dan diikuti dengan masa 7 (tujuh) tahun paceklik. Untuk menghadapi masa kesulitan (paceklik) itu, Nabi Yusuf as, menyarankan agar menyisihkan sebagian dari hasil panen pada masa 7

---

<sup>24</sup> Ibid,h.29.

(tujuh) tahun pertama. Saran dari Nabi Yusuf as ini diikuti oleh Raja Firaun, sehingga masa paceklik dapat ditangani dengan baik.<sup>25</sup>

Pada masyarakat Arab sendiri, terdapat sistem *aqilah* yang sudah menjadi kebiasaan mereka sejak masa pra-islam. '*Aqilah* merupakan cara penutupan (istilah yang digunakan oleh AM Hasan Ali)<sup>26</sup> dari keluarga pembunuh terhadap keluarga korban (yang terbunuh). Ketika terdapat seseorang terbunuh oleh anggota suku lain, maka keluarga pembunuh harus membayar diyat dalam bentuk uang darah.<sup>27</sup> Kebiasaan ini seperti asuransi yang ada pada zaman sekarang.

### c. Perbandingan antara Asuransi Islam dan Asuransi Konvensional

Konsep asuransi islam berbeda dengan konsep asuransi konvensional. Dengan perbedaan konsep ini tentunya akan memengaruhi operasionalnya yang dilaksanakan akan berbeda satu dengan lainnya. Berikut adalah perbedaan antara asuransi syariah dan asuransi konvensional yang dikemukakan oleh Muhammad Syakir.<sup>28</sup>

**Tabel 2.1**  
**Asuransi konvensional dan syari'ah**

No	Prinsip	Asuransi Konvensional	Asuransi Syariah
1.	Konsep	Perjanjian antara kedua belah pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan pergantian	Sekumpulan orang yang saling membantu, saling menjamin, dan bekerja sama dengan cara masing-masing mengeluarkan dana tabarru.

<sup>25</sup> Lihat QS. Yusuf (12); 46-49.

<sup>26</sup> Ali, Op.Cit, h.68.

<sup>27</sup> Ibid., h.67-68 dan Sula, Op.Cit, h.31.

<sup>28</sup> Sula, Op.Cit., h. 326-328.

		kepada tertanggung.	
2.	Asal-usul	Dari masyarakat Babilonia 4000-3000 SM yang dikenal dengan perjanjian Hammurabi. Dan tahun 1668 M di Coffe House London berdirilah Lioyd of London sebagai cikal bakal asuransi konvensional.	Dari Al-Aqidah, kebiasaan suku Arab jauh sebelum islam datang. Kemudian disahkan oleh Rasulullah menjadi hukum Islam, bahkan telah tertuang dalam konstitusi pertama di dunia (konstitusi Madina) yang dibuat langsung Rasulullah.
3.	Sumber hukum	Bersumber dari pikiran manusia dan kebudayaan berdasarkan hukum positif, hukum alami, dan contoh sebelumnya.	Bersumber dari wahyu ilahi sumber hukum dalam syaria islam adalah Al-Qur'an, sunah atau kebiasaan rasul, ijma, fatwa sahabat, Qiyas, Istihna.
4.	Maghrib (maisir, gharar, dan riba)	Tidak selaras dengan syaria islam karena adanya Maisir, Gharar, dan riba hal yang diharamkan oleh muamalah.	Bersih dari adanya praktik Gharar, Maisir, dan Riba.
5.	DPS (Dewan pengawas Syariah)	Tidak ada, sehingga dalam banyak praktiknya bertentangan dengan syara.	Ada, yang berfungsi untuk mengawasi dan melaksanakan operasional perusahaan agar terbebas dari praktek-praktik muamalah yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.
6.	Pengelolaan Dana	Tidak ada pemisah dana, yang berakibat pada terjadinya dana hangus (untuk produk saving-live).	Pada produk-produk saving ( <i>live</i> ) terjadi pemisahan dana, yaitu dana <i>tabarru</i> derma dan dana peserta, sehingga tidak mengenal istilah dana hangus. Sedangkan untuk <i>tern insurance (life)</i> dan <i>general insurance</i> semua bersifat <i>tabarru</i> .
7.	Sumber pembayaran klaim	Sumber biaya klaim adalah dari rekening perusahaan, sebagai konsekuensi penanggung terhadap tertanggung. Murni bisnis dan tidak ada nuansa spiritual.	Sumber pembayaran klaim diperoleh dari rekening <i>tabarru</i> , yaitu peserta saling menanggung. Jika salah satu peserta mendapat musibah maka peserta lainnya ikut menanggung bersama risiko.

Sumber : Bank dan Asuransi Islam di Indonesia

#### d. Landasan Hukum Asuransi Syariah

##### 1) Al-Qur'an

Apabila dilihat sepintas keseluruhan ayat Al-Qur'an, tidak terdapat satu ayat pun menyebutkan istilah asuransi seperti yang kita kenal sekarang ini, baik istilah “*al-ta'min*” ataupun “*al-takaful*”. Namun demikian, walaupun tidak menyebutkan secara tegas, terdapat ayat yang menjelaskan tentang konsep asuransi dan yang mempunyai muatan nilai-nilai dasar yang ada dalam praktik asuransi. Diantaranya ayat-ayat Al-Qur'an tersebut antara lain<sup>29</sup> :

Perintah Allah untuk saling menolong dan bekerja sama.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۗ

Artinya: .....dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (QS. al-Maidah (5): 2)

##### 2) Sunnah Nabi SAW

Hadis tentang anjuran meninggalkan ahli waris yang kaya. *Diriwayatkan dari Amir bin Sa'ad bin Abi Waqasy, telah bersabda Rasulullah SAW. "lebih baik jika engkau meninggalkan anak-anak kamu (ahli waris) dalam keadaan kaya raya, daripada meninggalkan mereka dalam keadaan miskin (kelaparan) yang meminta-minta kepada manusia lainnya".*(HR. Bukhari)

<sup>29</sup> Wirdyaningsih, Op.Cit.h.236.



**e. Teori Pendapat Ulama yang memperbolehkan Asuransi**

Para ulama yang membolehkan praktik asuransi diwakili oleh beberapa ulama, diantaranya adalah: Ibnu Abidin, Abdul Wahab Khallaf (Pengarang Ilmu Ushul al-Fiqih), Mustafa Ahmad Zarqa (Guru Besar Hukum Islam pada Fakultas Syariah Universitas Syiral), Muhammad Yusuf Musa (Guru Besar Hukum Islam pada Universitas Cairo Mesir), Syekh Ahmad asy-Syarbashi (Direktur Asosiasi Pemuda Muslim), Syekh Muhammad al-Madani (Dekan Universitas al-Azhar), Syekh Muhammad Abu Zahrar, dan Abdurrahman Isa (Pengarang al-Muamalat al-Haditsah wa Ahkamuha). Argumentasi yang mereka pakai dalam memperbolehkan asuransi menurut Fathurrahman Djamil adalah sebagai berikut.<sup>30</sup>

- 1) Tidak terdapat nash Al-Qur'an atau Hadits yang melarang.
- 2) Dalam asuransi terdapat kesepakatan dan kerelaan antara kedua belah pihak.
- 3) Asuransi menguntungkan kedua belah pihak.
- 4) Asuransi mengandung kepentingan umum, sebab premi-premi yang terkumpul dapat diinvestasikan dalam kegiatan pembangunan.
- 5) Asuransi termasuk syirkah at-ta'awuniah, usaha bersama-sama yang didasarkan pada prinsip tolong-menolong.

Keputusan Majelis dengan ketepatan secara mufakat dari Ha'ah Kibrar al-ulama di Saudi Arabia Nomor 51 tanggal 4/4/1397 Hijriyah

---

<sup>30</sup> Hasan Ali, Op. Cit., h. 144.

tentang diperbolehkannya menyelenggarakan asuransi kooperatif berdasarkan dalil-dalil berikut.

- 1) Adanya perjanjian amal kebajikan berdasarkan gotong-royong dalam menghadapi bahaya, serta bekerjasama memikul tanggung jawab ketika terjadi musibah. Caranya adalah dengan memberikan andil atau saham dari beberapa orang dengan jumlah uang tertentu yang secara khusus diberikan kepada orang yang tertimpa musibah.
- 2) Tidak mengandung unsur riba, baik riba fadla atau riba nasi'ah (perjanjian orang-orang yang memberikan saham uang itu bukan riba).
- 3) Kelompok pemberi saham (orang yang mewakili mereka) berusaha melakukan pengembangan modal dari semua saham yang terkumpul untuk merealisasikan tujuan dari kerja sama tersebut.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang berhubungan dengan *reward* dan motivasi kerja terhadap kinerja agen sudah banyak diteliti oleh peneliti-peneliti terdahulu:

1. Luthfi dengan judul “Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan (studi pada PT. Eliscom Prima Karya)”. Motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Peningkatan motivasi kerja, perusahaan dapat memilih beberapa cara yang sesuai dengan situasi dan kemampuan perusahaan, diantaranya adalah melakukan program promosi jabatan dan pemberian *reward*.
2. Fitri Awaliah dengan judul “Analisis Pelaksanaan Akad Tabarru pada Asuransi Syari'ah (studi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Bandar

Lampung)”, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung 2016. Kesimpulan Pelaksanaan akad tabarru pada asuransi takafu keluarga Bandar Lampung bertujuan untuk tolong-menolong dan berbuat baik kepada peserta lain. Dana klaim diambil dari rekening dana tabarru yang terkumpul dana tersebut berasal dari potongan rekening tabungan para peserta yang telah di sepakati di awal perjanjian.

3. Benedictus Ricky Gunawan Jati yaitu melakukan penelitian tentang reward terhadap kinerja dengan judul penelitian “*Pengaruh reward terhadap kinerja dengan komitmen organisasi sebagai variabel moderasi*”. Hasil penelitian ini pengaruh reward terhadap kinerja karyawan BCA KCU Bandar Lampung adalah kemampuan seorang karyawan dalam mengidentifikasi dirinya terhadap organisasi memiliki dampak yang positif bagi perilaku mereka terhadap organisasi.

### C. Kerangka Pemikiran

Teori *reward* Menurut Mahsun terdapat empat alternatif norma pemberian *reward* agar dapat digunakan untuk memicu motivasi dan produktifitas agen, yaitu<sup>31</sup>:

1. *Goal congruence* (kesesuaian tujuan). Setiap perusahaan publik pasti mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Sedangkan setiap individu dalam organisasi. Dengan demikian, *reward* harus diciptakan sebagai jalan tengah agar tujuan perusahaan dapat dicapai tanpa mengobarkan tujuan individual dapat tercapai tanpa harus mengorbankan tujuan perusahaan.

---

<sup>31</sup> Bintoro dan Daryanto, Op.Cit.h.181.

2. *Equity* (keadilan) *reward* harus dialokasi secara proposional dengan mempertimbangkan besarnya kontribusi setiap individu dan kelompok. Dengan demikian siapa yang memberikan kontribusi tinggi maka *reward*nya juga akan tinggi, sebaliknya siapa yang memberi kontribusi yang rendah maka *reward*nya juga akan rendah.
3. *Equality* (kemerataan) *reward* juga harus didistribusikan secara merata bagi semua pihak (individu/kelompok) yang telah menyumbangkan sumber dayanya untuk tercapainya produktifitas.
4. Kebutuhan alokasi *reward* kepada agen seharusnya mempertimbangkan tingkat kebutuhan utama dari agen. *Reward* yang berwujud finansial tidak selalu sesuai dengan kebutuhan utama agen.

Teori motivasi Frederick Herzberg menjelaskan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan orang bermotivasi atau berkomitmen adalah berbeda dengan faktor-faktor yang menghasilkan kepuasan kerja. Faktor motivasi berkaitan dengan sifat dasar kerja itu sendiri dan imbalan yang diperoleh secara intrinsik dan langsung dari kinerja kerja. Faktor-faktor higiene berkaitan dengan aspek fisik, sosial, dan ekstrinsik dari lingkungan kerja.

Faktor-faktor yang berperan sebagai motivator terhadap agen, yaitu yang mampu memuaskan dan mendorong untuk bekerja dengan baik, terdiri dari<sup>32</sup>:

1. Prestasi
2. Promosi jabatan

---

<sup>32</sup> Ibid, h.270-271.

3. Pengakuan
4. Pekerjaan itu sendiri
5. Penghargaan
6. Tanggung jawab
7. Keberhasilan dalam bekerja
8. Pertumbuhan dan perkembangan pribadi

Teori Kinerja Indikator untuk mengukur kinerja agen secara individu ada enam indikator, yaitu Robbins<sup>33</sup> :

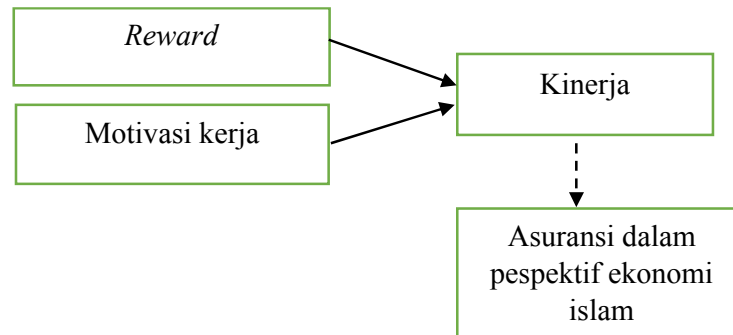
- a) Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi agen terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan agen.
- b) Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c) Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d) Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e) Kemandirian. Merupakan tingkat seorang agen yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat

---

<sup>33</sup> Ibid, h.107.

dimana agen mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab agen terhadap perusahaan dimana dia bekerja.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



### E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian yang masih perlu diuji kebenarannya melalui penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

#### 1. Pengaruh *reward* terhadap kinerja agen asuransi Allianz

Teori *Reward* Mahsun terdapat empat alternatif norma pemberian *reward* agar dapat digunakan untuk memicu motivasi dan produktifitas agen, yaitu<sup>34</sup> *Goal congruence* (kesesuaian tujuan), *Equity* (keadilan) , *Equality* (kemerataan) ,Kebutuhan.

H<sub>0</sub> : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *reward* terhadap kinerja agen asuransi Allianz.

---

<sup>34</sup> Bintoro dan Daryanto, Op.Cit.h.181.

$H_1$  : Terdapat pengaruh signifikan antara *reward* terhadap kinerja agen asuransi Allianz.

2. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja agen asuransi Allianz

Teori motivasi kerja Frederik Herzberg indikator yaitu Prestasi, Promosi jabatan, Pengakuan, Pekerjaan itu sendiri, Penghargaan, Tanggung jawab, Keberhasilan dalam bekerja, Pertumbuhan dan perkembangan pribadi.

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi terhadap kinerja agen asuransi Allianz.

$H_2$  : Terdapat pengaruh signifikan antara motivasi terhadap kinerja agen asuransi Allianz.