

**Faktor yang Mempengaruhi Tekanan Bekerja Terhadap Kinerja Agentasuransi Jiwa Syariah  
Bumiputera Cabang Medan**

**Feri Wijaya, Atika**

**Jurusan Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera  
Utara**

[Adik.am446@gmail.com](mailto:Adik.am446@gmail.com) [atika.uinsu@ac.id](mailto:atika.uinsu@ac.id)

**Abstrak**

Dalam lingkungan kerja yang sangat kompetitif, tekanan kerja seringkali dialami seseorang setiap hari. Para tenaga penjual asuransi umum atau agen di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Medan juga menghadapi tantangan berat sebagai akibat tekanan kerja. Melalui penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa karakteristik kepribadian berupa tingkat optimisme dari seorang tenaga penjual asuransi umum atau agen dapat ditransformasi kedalam sikap yang baik menuju bekerja dibawah tekanan kinerja dan bekerja mencapai target kinerja penjualan. Penelitian ini menggunakan metode survey melalui kuisisioner. Subjek penelitiannya adalah para tenaga penjual asuransi umum atau agen di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Medan. Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa para agen yang memiliki tingkat optimisme yang tinggi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Tekanan kerja dapat menjadi media perantara yang turut mempengaruhi kinerja, dimana para agen yang memiliki tingkat optimisme yang tinggi akan sangat merasakan secara signifikan pengaruh tekanan kerja bagi peningkatan kinerja mereka.

**Kata Kunci : Komisi, Agent, Asuransi**

**Abstract**

*In a highly competitive work environment, work pressure is often experienced by a person every day. General insurance salespeople or agents at PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Medan branch also face tough challenges as a result of work pressure. Through research conducted, it is known that personality characteristics in the form of the level of optimism of a general insurance salesperson or agent can be transformed into a good attitude towards working under performance pressure and working to achieve sales performance targets. This study uses a survey method through questionnaires. The research subjects are general insurance salespeople or agents at PT Asuransi Jiwa*

*Syariah Bumiputera Medan branch. Based on the research, it was found that agents who have a high level of optimism have a significant effect on performance. Work pressure can be an intermediary medium that also affects performance, where agents who have a high level of optimism will really feel significantly the effect of work pressure for improving their performance.*

**Keywords: Commission, Agent, Insurance**

## **PENDAHULUAN**

PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera , adalah salah satu perusahaan asuransi syariah di Indonesia yang menggunakan sistem keagenan sebagai saluran distribusinya. Perusahaan ini merupakan bagian dari kelompok bisnis Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 yang dikenal sebagai pelopor dalam industri perasuransian, khususnya asuransi jiwa. PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera saat ini memiliki 48 kantor cabang, yang terbagi atas 44 kantor cabang asuransi umum konvensional dan 4 kantor cabang asuransi umum syariah. Jaringan perkantornya tersebar secara luas di berbagai propinsi di Indonesia, mulai dari Nangroe Aceh Darussalam hingga Papua. PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera menggunakan istilah mitra kerja untuk menyebut istilah para agen mereka. PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera memiliki tiga jenis sistem keagenan, sesuai dengan saluran distribusi keagenan yang dimiliki, terdiri atas:

1. Keagenan Sinergi/Grup Sistem keagenan yang terdiri atas para Supervisor Sinergi/Grup, yaitu agen yang berdasarkan kontrak keagenan dengan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera bertugas mensupervisi para agen asuransi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera dalam melakukan penutupan asuransi umum.
2. Keagenan Non-Grup a. Agen Non-Grup, yaitu agen yang berdasarkan kontrak keagenan dengan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera bertugas menjual produk asuransi umum, baik untuk segmen pasar ritel maupun korporasi di luar saluran distribusi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. b. Supervisor Non-Grup, yaitu agen yang berdasarkan kontrak keagenan dengan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera bertugas melakukan supervisi dan koordinasi terhadap para agen non-grup.
3. Account Officer Sistem keagenan yang terdiri atas Account Officer Perbankan dan Asuransi Profesi Dokter, yaitu agen berdasarkan kontrak keagenan dengan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera bertugas melakukan penjualan produk asuransi umum ke pasar lembaga keuangan perbankan, rumah sakit dan atau dokter.

Para agen asuransi di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera telah memberikan kontribusi premi yang sangat signifikan, diperkirakan lebih dari 60% premi yang diperoleh berasal dari saluran distribusi ini. Manajemen penjualan di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera , di bawah tanggung jawab Direktorat Pemasaran, menaruh perhatian yang sangat besar dalam hal pengembangan sistem keagenan, diantaranya melalui pembuatan regulasi, mekanisme seleksi dan rekrutmen, pendidikan

dan pelatihan serta evaluasi. Para agen di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera seringkali menghadapi permasalahan sebagai akibat dari tekanan yang berasal dari internal dan eksternal. Tekanan dari internal, di antaranya adalah seperti tuntutan pencapaian target kinerja yang ditetapkan, konflik antar agen, konflik dengan karyawan dan permasalahan keluarga.

Tekanan dari eksternal, di antaranya adalah seperti kondisi persaingan di industri yang sangat ketat dan tuntutan pelayanan yang semakin besar dari para nasabah. Kondisi ini dapat berdampak pada terjadinya rasa frustrasi, tingkat turn over, konflik serta mengganggu kinerja. Proses rekrutmen dan seleksi dilakukan setiap saat, untuk selanjutnya para agen yang berhasil direkrut dan diseleksi diberikan pendidikan dan pelatihan mengenai produk, sistem remunerasi, manajerial dan pengembangan diri yang diharapkan dapat membekali mereka agar menjadi agen yang produktif. Secara berkala, setiap pekan, bulan, semester dan tahun, para agen tersebut dievaluasi berdasarkan kontrak keagenannya. Bagi perusahaan, biaya yang ditanggung untuk melakukan proses rekrutmen, seleksi, pendidikan dan pelatihan serta evaluasi keagenan tidaklah sedikit. Seluruh proses tersebut haruslah dilakukan secara efektif dan efisien sehingga memberikan dampak positif dalam bentuk pencapaian kinerja yang diharapkan oleh perusahaan. Menurut penelitian, manfaat mempekerjakan orang yang tepat jauh lebih besar daripada memberikan pendidikan dan pelatihan setelah mereka direkrut. "Seleksi, pendidikan dan pelatihan, penilaian kinerja, promosi" dalam manajemen sumber daya manusia, menempatkan proses "seleksi" sebagai awal dari manajemen sumber daya manusia. Seleksi pekerja yang tidak tepat bukan saja akan menyebabkan alokasi sumber daya yang tidak memadai namun juga menyebabkan kerugian pengembangan karir bagi pekerja itu sendiri. (Churchill, Ford, Hartley and Walker, 1985). Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai kinerja agen asuransi ini maka perlu dilakukan penelitian tentang Faktor Yang Mempengaruhi Tekanan Bekerja Terhadap Kinerja *Agent* Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

### **Jasa Asuransi**

Menurut UU No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian bahwa yang dimaksud dengan :

1. Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung 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 suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggung.
2. Objek asuransi adalah benda dan jasa, jiwa dan raga, kesehatan manusia, tanggung jawab hukum, serta semua kepentingan lainnya yang dapat hilang, rusak, rugi dan atau berkurang nilainya.
3. Program asuransi sosial adalah program asuransi yang diselenggarakan secara wajib berdasarkan

suatu Undang-undang, dengan tujuan untuk memberikan perlindungan dasar bagi kesejahteraan masyarakat.

4. Perusahaan perasuransian adalah perusahaan asuransi kerugian/umum, perusahaan asuransi jiwa, perusahaan reasuransi, perusahaan pialang asuransi, perusahaan pialang reasuransi, agen asuransi, perusahaan penilai kerugian dan perusahaan konsultasn aktuarial.

5. Perusahaan asuransi kerugian/umum adalah perusahaan yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko atas kerugian, kehilangan manfaat, dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga, yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti.

6. Perusahaan asuransi jiwa adalah perusahaan yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau meninggalnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.

7. Agen asuransi adalah seseorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa dalam memasarkan jasa asuransi untuk dan atas nama penanggungjawab.

8. Perusahaan pialang asuransi adalah perusahaan yang memberikan jasa keperantaraaan dalam penutupan asuransi dan penanganan penyelesaian ganti rugi asuransi dengan bertindak untuk kepentingan tertanggung.

**Bidang Usaha dan Jenis Usaha Perasuransian Bidang Usaha dan Jenis Usaha Perasuransian menurut UU No. 2 tahun 1992 dijelaskan sebagai berikut.**

#### **Bidang Usaha Perasuransian**

Usaha perasuransian merupakan kegiatan usaha yang bergerak di bidang:

1. Usaha asuransi, yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang.

2. Usaha penunjang usaha asuransi, yang menyelenggarakan jasa keperantaraaan, penilaian kerugian dan jasa aktuarial.

#### **Jenis Usaha Perasuransian**

Jenis usaha perasuransian meliputi:

1. Usaha asuransi terdiri dari:

a. Usaha asuransi kerugian/umum yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko atas kerugian, kehilangan manfaat, dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti.

b. Usaha asuransi jiwa yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau meninggalnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.

c. Usaha reasuransi yang memberikan jasa pertanggungjawab ulang terhadap risiko yang dihadapi oleh

Perusahaan Asuransi Kerugian dan atau Perusahaan Asuransi Jiwa.

2. Usaha penunjang usaha asuransi terdiri dari:

- a. Usaha pialang asuransi yang memberikan jasa keperantaraan dalam penutupan asuransi dan penanganan penyelesaian ganti rugi asuransi dengan bertindak untuk kepentingan tertanggung.
- b. Usaha pialang reasuransi yang memberikan jasa keperantaraan dalam penempatan reasuransi dan penanganan penyelesaian ganti rugi reasuransi dengan bertindak untuk kepentingan perusahaan asuransi.
- c. Usaha penilai kerugian asuransi yang memberikan jasa penilaian terhadap kerugian pada objek asuransi yang dipertanggungjawabkan.
- d. Usaha konsultan aktuaria yang memberikan jasa konsultasi aktuaria.
- e. Usaha agen asuransi yang memberikan jasa keperantaraan dalam rangka pemasaran asuransi untuk dan atas nama penanggungjawab.

### **Karakteristik Agen Asuransi**

#### **Karakteristik Kepribadian**

Kepribadian menurut Allport (Barrick & Ryan, 2003) didefinisikan sebagai suatu organisasi yang dinamik dalam diri individu yang merupakan sistem psikofisik dan hal tersebut menentukan penyesuaian diri individu secara unik terhadap lingkungan. Definisi ini menekankan pada atribut eksternal seperti peran individu dalam lingkungan sosial, penampilan individu, dan reaksi individu terhadap orang lain. Feist (1998) mendefinisikan kepribadian sebagai sebuah pola yang relatif menetap, trait, disposisi atau karakteristik didalam individu yang memberikan beberapa ukuran yang konsisten tentang perilaku. Menurut Larsen & Buss (2002) kepribadian merupakan sekumpulan trait psikologis dan mekanisme didalam individu yang diorganisasikan, relatif bertahan yang mempengaruhi interaksi dan adaptasi individu didalam lingkungan (meliputi lingkungan intrafisik, fisik dan sosial). Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepribadian menurut peneliti adalah sebuah karakteristik didalam diri individu yang relatif menetap, bertahan, yang mempengaruhi penyesuaian diri individu terhadap lingkungan. Secara khusus faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya kepribadian ada dua yaitu faktor genetik dan faktor lingkungan (Pervin & John, 2001). Faktor genetik mempunyai peranan penting didalam menentukan kepribadian khususnya yang terkait dengan aspek yang unik dari individu (Caspi, 2000; Rowe, 1999, dalam Pervin & John, 2001). Pendekatan ini berargumen bahwa keturunan memainkan suatu bagian yang penting dalam menentukan kepribadian seseorang (Robbins, 1998). Faktor lingkungan mempunyai pengaruh yang membuat seseorang sama dengan orang lain karena berbagai pengalaman yang dialaminya. Pekerjaan agen asuransi memiliki beberapa karakteristik (Mery Citra Sondari, 2008). Pekerjaan ini sangat menuntut kemampuan menjual dari sang agen, karena menjual produk asuransi, jauh

berbeda dan sulit dibanding menjual barang yang wujudnya dapat dilihat langsung konsumen. Oleh karena itu, setiap agen harus benar-benar bisa mengerti produk yang dijualnya. Dalam pemasaran asuransi, banyak tahapan yang harus dilalui seorang agen atau Petugas Dinas Luar. Dari tahapan tersebut ada dua tahapan yang sangat penting yaitu "trial close" (percobaan penjualan) dan "handling objection" yang disebut sebagai tahapan untuk mengatasi penolakan oleh calon nasabah. Keberhasilan seorang agen dalam proses penjualan sangat ditentukan oleh seberapa dalam penguasaan yang dimiliki terhadap kedua tahapan tersebut. Jika ia mampu mengatasi kedua hal itu, maka besarlah peluang untuk terjadinya transaksi penjualan. Karakteristik tersebut di atas mungkin saja dipersepsikan sebagai suatu tantangan sehingga agen lebih termotivasi. Karakteristik lain, adalah kemandirian. Pekerjaan sebagai agen asuransi biasanya memiliki kebebasan yang lebih banyak dibandingkan pekerjaan lainnya. Segala aktivitas lebih banyak dilakukan secara mandiri dibandingkan melakukannya di kantor atau di balik meja. Pelaporan kepada atasan pun biasanya dilakukan secara berkala saja. Kebebasan ini biasanya menimbulkan rasa tanggungjawab terhadap pekerjaan, karena segala konsekuensinya ditanggung oleh agen yang bersangkutan. Sukses atau tidaknya pekerjaan seorang agen asuransi sebagian besar bergantung pada usaha yang dilakukan oleh Agen yang bersangkutan, sehingga hal ini memotivasi agen tersebut untuk berusaha dengan keras mencapai tujuan/target dari pekerjaannya. Karakteristik terakhir adalah peran agen dalam industri asuransi itu sendiri dan peranannya di masyarakat. Karakteristik ini berkaitan dengan situasi industri asuransi di Indonesia yang citranya di masyarakat belum terlalu bagus. Dengan demikian tugas dan tanggung jawab masyarakat industri asuransi adalah mendidik masyarakat untuk mengerti seluk-beluk asuransi. Tentu saja peran tersebut terutama ditanggung oleh para agen yang berhadapan langsung dengan nasabah dan membawa misi serta citra asuransi, sehingga tugas dan fungsi agen menjadi semakin penting, bukan hanya dalam tugasnya sebagai tulang punggung pemasaran perusahaan, tapi juga sebagai "pendidik" bagi masyarakat dalam berasuransi. Kepribadian seseorang, walaupun pada umumnya mantap dan konsisten, berubah dalam situasi yang berbeda. Tuntutan yang berbeda dari situasi yang berlainan memunculkan aspek-aspek yang berlainan dari kepribadian seseorang (Robbins, 1998).

Menurut penelitian yang terkait dengan karakteristik kepribadian, Friedman & Rosenman (1974) membagi karakteristik kepribadian kedalam jenis A dan B. Mereka juga mendefinisikan karakteristik kepribadian A sebagai "suatu gabungan tindakan dan emosi dan dari seseorang yang memiliki jenis perilaku tertentu, kita dapat melihatnya dari persepektif jangka panjang, perjuangan tiada henti dan upaya untuk menghasilkan pengaruh yang maksimum dalam waktu yang paling singkat. Jika diperlukan untuk mencapai tujuannya, seseorang yang memiliki jenis kepribadian A, tidak bermasalah jika diganggu oleh siapapun atau apapun, dan mereka tidak akan berhenti sebelum

mencapai tujuan yang diinginkan”. Karakteristik kepribadian jenis B berlawanan dengan jenis A (Wang, Wen-zheng, 1991). Abush & Burkhead (1984) berargumentasi bahwa seseorang yang memiliki karakteristik perilaku jenis A akan mampu bersaing, menghadapi tekanan akibat peningkatan pekerjaan, memiliki motivasi yang kuat untuk berhasil, agresif dan memiliki kesetiaan. Karakteristik kepribadian yang dimiliki oleh para agen asuransi harus dapat merubah segala bentuk resistensi kedalam kekuatan yang membantu dan mentransformasi tekanan kerja menjadi suatu usaha kerja sebagaimana dimiliki oleh mereka yang memiliki jenis kepribadian A.

### **Tekanan Bekerja**

Operasional perusahaan asuransi yang sehat sangat bergantung pada kinerja para agen asuransi dan jumlah serta kualitas dari nasabah. Kinerja kuncinya adalah ada pada faktor “orang”. Pentingnya posisi yang tepat untuk talenta dan karakteristik yang tepat tidak dapat diabaikan. Beberapa penelitian sebelumnya menekankan pada hubungan antara karakteristik kepribadian, tekanan kerja dan kecenderungan keluar dari pekerjaan pada para personil asuransi tanpa mengeksplorasi pada karakteristik kepribadian dan apakah mereka akan memiliki kinerja yang berbeda dengan karakteristik kepribadian yang berbeda ketika menghadapi tekanan kerja. Tekanan kerja adalah fenomena ketidakseimbangan antara tubuh dan pikiran yang dapat mengurangi kepuasan seseorang, komitmen organisasi dan produktivitas bekerja serta mengakibatkan pengaruh negatif seperti seringnya tidak hadir, tubuh dan pikiran yang terlalu lelah dan keluarnya seseorang dari pekerjaan (Sager, 1994; Schaubroeck et al. 1989; Singh et al. 1994). Tekanan kerja yang terlalu banyak akan membuat ketidaknyamanan karyawan secara fisiologis dan psikologis (Robbins, 1989). Penelitian terdahulu menekankan pada hubungan antara tekanan kerja dan kecenderungan karyawan keluar dari pekerjaannya. Tekanan kerja dan keluar dari pekerjaan secara positif berhubungan (Wang, Xing-Jing; Cheng Wen-Jun, 1995). Tekanan kerja adalah suatu transformasi tekanan dan terkait erat dengan karakteristik kepribadian dari seorang agen asuransi. Karakteristik kepribadian seorang agen sering menimbulkan perbedaan yang besar pada faktor-faktor psikologikal motivasi bekerja, sikap dan nilai yang berhubungan dengan jenis dan perasaan terhadap tekanan yang berbeda.

### **Kinerja**

Menurut penelitian yang pernah dilakukan, semakin tinggi pendapatan yang diperoleh maka secara positif berpengaruh terhadap Kinerja yang dilakukan. Leibenstein (1979) menganalisa Kinerja berdasarkan empat komponen yaitu pemilihan aktivitas yang dapat mendukung terjadinya usaha, melangkah pada aktivitas tersebut dimana setiap aktivitas dilaksanakan menurut ukuran unit waktu, meningkatkan kualitas aktivitas serta menentukan pola dan lamanya aktivitas. Gagasan Kinerja dimulai dari adanya suatu perhatian dalam konteks teoritis untuk menjelaskan pola yang terjadi pada para pekerja di berbagai bidang, dan sejauhmana pola tersebut mempengaruhi tingkat

usaha mereka dalam mencapai target yang diinginkan. Gagasan ini juga digunakan untuk menghubungkannya dengan suatu konsep norma sosial, dimana usaha seorang pekerja pada suatu tingkatan bergantung pada norma yang ada di dalam diri dan kelompoknya (Akerlof, 1984). Secara umum, Kinerja seseorang sangat bergantung pada apa yang menjadi motif bagi dirinya untuk bekerja, yang dalam hal ini dapat berupa motivasi untuk memenuhi kebutuhan dasar hidupnya, mendapatkan uang, penghargaan, kondisi lingkungan pekerjaan, aktualisasi diri dan sebagainya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada PT. AJS Bumiputerayang berada di Jl. Iskandar Muda No.138, Petisah Hulu, Kec. Medan Baru, Kota Medan. Waktu penelitian pada bulan Maret 2022. Dari pengamatan yang dilakukan peneliti selama kegiatan penelitian, didapatkan pokok permasalahan yang menarik untuk diteliti yaitu mengenai kinerja agen asuransi di perusahaan. Dengan demikian peneliti mengangkat topik bahasan mengenai faktor yang mempengaruhi tekanan bekerja dan Kinerja Kerja Agen Asuransi Jiwa Syariah Cabang Medan. Setelah menentukan pokok permasalahan dan penentuan topik, selanjutnya peneliti melakukan tinjauan pustaka. Hal tersebut dilakukan agar peneliti memiliki banyak referensi yang serupa dan relevan dengan topik bahasan yang peneliti angkat. Menentukan metodologi penelitian pula dilakukan agar peneliti mengetahui metode penelitian yang tepat untuk penelitian ini. Metode yang digunakan yaitu metode wawancara mendalam sebagai upaya pengumpulan data untuk diteliti. Data hasil wawancara disajikan dalam bentuk transkrip untuk memudahkan dilakukannya analisis dengan pendekatan kualitatif. Hasil analisis selanjutnya peneliti gunakan sebagai acuan dalam pemberian luaran yang bermanfaat bagi perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja agen dengan mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja agen.

Hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk laporan yang terstruktur, yang selanjutnya dipresentasikan pada sidang tugas akhir. Dalam penelitian ini peneliti mencoba menganalisis faktor yang mempengaruhi tekanan bekerja dan Kinerja Kerja Agen Asuransi Jiwa Syariah Cabang Medan dalam upaya peningkatan kinerja agen itu sendiri. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui metode wawancara mendalam karena menyangkut hal yang kompleks (Zickmund & Babin, 2011). Data yang diperoleh dalam bentuk verbal ataupun lisan, gerak-gerik yang dapat dipercaya dari perilaku subjeknya, dimana subjek penelitian ini yaitu informan yang berkaitan dengan variabel yang diteliti atau berkaitan dengan data yang diperoleh dari responden secara langsung (Arikunto, 2002). Dengan demikian, analisis data yang dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif dalam upaya menggambarkan secara lebih jelas dari topik yang terkait. Jenis penelitian ini adalah Penelitian kualitatif yakni pendekatan yang dilakukan secara langsung, bertatap muka secara langsung serta berinteraksi secara langsung, ditempat penelitian dengan maksud memperoleh data



yang diperlukan (McMillan & Schumacher, 2001). Pendapat lain disampaikan oleh Satori & Komariah (2014) bahwa penelitian kualitatif adalah pengembangan dari suatu teori yang diperoleh dari suatu pelajaran yang berharga, baik itu dari gejala sosial, fenomena, ataupun suatu kejadian penting yang terkait dengan barang/jasa tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Faktor Kebutuhan**

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang telah dilakukan, diketahui bahwa faktor kebutuhan memiliki pengaruh terhadap kinerja agen. Faktor kebutuhan yang mempengaruhi dapat berupa kebutuhan ekonomi, kebutuhan akan pekerjaan, kebutuhan pribadi, kebutuhan sosial, serta kebutuhan akan rasa aman. Kebutuhan adalah keinginan seseorang terhadap suatu benda ataupun jasa yang dapat menimbulkan kepuasan kepada orang tersebut, baik kepuasan secara jasmani ataupun secara rohani (Sukwiyati, Jamal, & Sukamto, 2006). Sebagaimana dijelaskan pula dalam Teori Hierarki Kebutuhan Maslow bahwa motivasi dapat timbul dengan adanya kebutuhan, kebutuhan yang banyak dipaparkan oleh para informan termasuk kedalam kebutuhan yang paling mendasar yaitu kebutuhan fisiologis yang mana merupakan suatu kebutuhan untuk bertahan hidup seperti minuman, makanan, air, tempat tinggal, dll (Maslow, 1994). Selain daripada teori yang diungkapkan oleh Maslow, kebutuhan yang dikatakan berpengaruh menurut para informan pula termasuk kedalam teori yang di kemukakan oleh Gardner Murphy yaitu kebutuhan akan kegiatan yang meliputi pekerjaan (Suryabrata, 1998). Dengan demikian diharapkan dapat memenuhi atau mencakup secara umum kebutuhan para agen, karena dengan terpenuhinya kebutuhan maka akan berdampak pada kinerja yang ditunjukkan akan lebih baik sebagai dari manifestasi perasaan puasnya, dan berlaku sebaliknya.

### **Faktor Reward**

Dari hasil wawancara mendalam pula diketahui bahwa faktor reward memiliki pengaruh terhadap tekanan bekerja dan Kinerja Kerja Agen Asuransi Jiwa Syariah Cabang Medan. Reward dianggap berpengaruh karena akan membentuk motivasi dalam diri agen untuk bekerja lebih semangat dan merasa memiliki sesuatu yang harus dikejar, yaitu reward itu sendiri. Sebagaimana definisi reward itu sendiri yaitu suatu ganjaran yang diberikan kepada karyawan untuk memotivasi agar produktivitasnya lebih tinggi (Tohardi, 2002), pendapat lain mengatakan bahwa reward adalah insentif yang merupakan suatu bayaran dengan maksud meningkatkan produktivitas karyawan agar terciptanya keunggulan yang lebih kompetitif (Simamora H. , 2004). Dan dijelaskan pula bahwa terdapat dua jenis reward, yaitu ekstrinsik dan intrinsik, dimana reward ekstrinsik adalah reward yang mencakup promosi, finansial, serta rasa hormat seperti insentif, bonus, penghargaan dari pemimpin secara formal, pujian dan promosi jabatan (Gibson, 1997) Disamping reward berpengaruh

terhadap kinerja, informan mengeluhkan dengan bingungnya ketentuan atau sistem pemberian reward yang dimiliki oleh perusahaan, hal tersebut dapat menyebabkan agen tidak mengetahui kriteria/syarat untuk mendapatkan reward dari perusahaan. Dengan demikian, sebagaimana dijelaskan pula oleh Siagian (1995) bahwa dalam pemberian reward perlu dilakukannya beberapa tahapan dalam pemberiannya, antara lain:

- a. Melakukan analisis pekerjaan
- b. Melakukan penilaian pekerjaan
- c. Melakukan survei kepada berbagai sistem penghargaan
- d. Menentukan harga pada setiap pekerjaan untuk penentuan reward yang akan diberikan

### **Faktor Komisi**

Komisi memiliki arti yaitu hak suatu perusahaan asuransi atau agen/broker yang merupakan bagian daripada premi bruto atas jasa yang telah dilakukannya pada penutupan pertanggungan, dengan cara diberikan secara langsung ataupun tidak langsung (Prihantoro, 2001). Dari pengertian tersebut sudah dapat diketahui bahwa komisi merupakan hak bagi agen. Dan pemberian komisi dilakukan sebagai upaya peningkatan motivasi pegawai dalam upaya untuk mencapai tujuan perusahaan (Handoko, 1996). Menurut Sondang P. Siagian (2002) komisi merupakan salah satu bagian dari insentif. Dari hasil analisis isi terhadap hasil wawancara diketahui bahwa komisi memiliki pengaruh terhadap tekanan bekerja dan Kinerja Kerja Agen Asuransi Jiwa Syariah Cabang Medan. Komisi dikatakan memiliki pengaruh karena sama halnya dengan reward, komisi dapat menambah semangat para agen serta dengan mendapatkan komisi, salah satu kebutuhan agen dapat terpenuhi. Tidak terdapat pula permasalahan dalam jumlah komisi yang diterima maupun sistem komisi yang perusahaan lakukan, para agen telah memahami sistem pemberian komisi yang perusahaan tetapkan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Panggabean (2002) bahwa terdapat 4 syarat dalam pemberian insentif yaitu, sederhana, spesifik, dapat dicapai, dan dapat diukur.

### **Faktor Kemampuan**

Robbins (2006) menjelaskan bahwa kemampuan kerja ialah suatu kapasitas individu dalam melaksanakan pekerjaan dan berbagai tugas lainnya. Pada dasarnya kemampuan individu terdiri dari dua kemampuan yaitu, kemampuan fisik dan kemampuan intelektual. Dari penjelasan diatas, faktor kemampuan yang dibahas disini adalah segala aspek yang dimiliki oleh agen untuk menjalankan tugas dan pekerjaannya. Dari hasil analisis isi diketahui bahwa kemampuan memiliki pengaruh terhadap kinerja agen asuransi tekanan bekerja dan Kinerja Kerja Agen Asuransi Jiwa Syariah Cabang Medan, alasan yang dikemukakan oleh para informan dikarenakan kemampuan dapat memudahkan

pekerjaan agen. Kemampuan tersebut antara lain:

1. Network
2. Komunikasi
3. Knowledge
4. Penampilan
5. Mudah bergaul
6. Menguasai lingkungan
7. Pendekatan secara personal
8. Dan kemampuan untuk melihat kondisi nasabah

Terdapat 3 (tiga) macam kemampuan mendasar yang seharusnya dimiliki agar mendukung pekerjaan seseorang dan tugasnya, untuk memaksimalkan hasil yang didapat (Katz, 1995), yaitu:

1. Kemampuan Teknis (Technical Skill)
2. Kemampuan Kemanusiaan (Human Skill)
3. Kemampuan Konseptual (Conceptual skill)

Dalam kemampuan terdapat faktor yang dapat mempengaruhi kemampuan tersebut, yaitu knowledge (pengetahuan) dan skills (keterampilan) (Mangkunegara A. P., 2005). Sebagaimana dijelaskan diatas bahwa terdapat jenis dan faktor yang mempengaruhi kemampuan, diharapkan perusahaan dapat membentuk kemampuan/skills yang dapat meningkatkan kinerja agen berdasarkan teori yang berlaku.

### **Faktor Lingkungan**

Ketika membahas mengenai kinerja, tidak akan lepas dari lingkungan kerja. Lingkungan kerja ialah segala sesuatu yang berada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhinya dalam menjalankan pekerjaan dan tugas yang diberikan (Nitisemito, 1992). Dari hasil analisis didapatkan bahwa faktor lingkungan memiliki pengaruh terhadap tekanan bekerja dan Kinerja Kerja Agen Asuransi Jiwa Syariah Cabang Medan, hal tersebut dikarenakan dalam lingkungan kerja asuransi diperlukan kerjasama antar pegawai dinas dalam (supporting unit) dengan para agen.

Sebagaimana dijelaskan oleh Sedarmayanti (2001) bahwa lingkungan kerja dibagi menjadi 2 jenis yaitu:

1. Lingkungan Kerja Fisik
2. Dan Lingkungan Kerja Non Fisik

Menurut informan pula lingkungan kerja memiliki manfaat yang positif terhadap kinerja agen, lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman dapat meningkatkan kinerja agen karena berdasarkan informasi, agen bekerja berdasarkan mood. Selain itu manfaat dari lingkungan kerja yaitu penciptaan gairah kerja, agar terciptanya prestasi dan produktivitas kerja yang meningkat (Arep & Hendri,

2003). Berdasarkan hasil analisis pula diketahui bahwa lingkungan kerja tekanan bekerja dan Kinerja Kerja Agen Asuransi Jiwa Syariah Cabang Medantidak memiliki masalah dan telah mencapai kondisi lingkungan yang diharapkan oleh para agen, seluruh unit kerja telah mendukung satu sama lain. Dengan demikian tercapainya tujuan perusahaan akan lebih mudah untuk dicapai dan peningkatan kinerja agen dapat diciptakan.

### **Faktor Bakat**

Bakat memiliki diartikan secara umum adalah segala sesuatu yang mengacu kepada kemampuan, seni, ataupun keterampilan pada bidang tertentu yang dimiliki oleh seseorang (Philips & Roper, 2009). Sebagaimana pengertian tersebut bakat dapat mempermudah seseorang dalam menjalankan pekerjaannya, dengan memudahkan pekerjaannya maka kinerja seseorang dapat meningkat. Seperti didapatkan informasi berdasarkan hasil wawancara bahwa bakat memiliki pengaruh terhadap kinerja agen, akan tetapi tidak berpengaruh begitu besar, bakat dinilai sebagai nilai plus bagi seseorang sebagai kelebihan dari orang tersebut. Seseorang yang tidak memiliki bakat, tidak berarti pula tidak dapat meningkatkan kinerjanya. Bakat sebagai seorang pemasar atau agen akan mengikuti dengan sejalannya dengan waktu dan rutinitas, karena bakat untuk menjadi seorang pemasar dapat dipelajari. Bakat pula dapat diartikan sebagai suatu prestasi yang dapat diprediksi dan dapat diukur dengan tes yang telah dirancang khusus (Woodworth & Marquis, 1958). Menurutnya bakat di kategorikan kedalam bagian dari kemampuan yang terdiri dari tiga pengertian yang salah satunya yaitu capacity yang mana merupakan suatu perpaduan antara kecakapan dasar dan training intensif disertai dengan pengalaman. Hal tersebut menunjukkan bahwa bakat memiliki dimensi yang dapat membentuknya, yaitu dimensi perseptual, psikomotor dan intelektual (Guilford, 1959).

### **Faktor Kemampuan**

Kemampuan merupakan salah satu faktor yang dianggap paling dominan yang dapat mempengaruhi tekanan bekerja dan Kinerja Kerja Agen Asuransi Jiwa Syariah Cabang Medan. Kemampuan ialah kapasitas individu dalam upaya mengerjakan tugas dari suatu pekerjaan (Wahjono, 2010). Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa kemampuan adalah suatu hal yang mendukung pekerjaan seseorang. Dengan memiliki kemampuan yang berhubungan dengan pekerjaannya, maka dalam melakukan tugas pekerjaan akan lebih mudah dan lebih tepat. Sebagaimana dijelaskan pada sub-bab diskusi mengenai kemampuan, bahwa kemampuan merupakan bagian daripada kompetensi. Kemampuan untuk komunikasi, kemampuan pendekatan secara personal, kemampuan untuk mengerti terhadap kondisi nasabah, hal tersebut sesuai dengan 3 dari 12 tipe kompetensi (Wibowo, 2007), yaitu: 1. Communication Competency  
2. Interpersonal Competency

### 3. Dan Client Competency

Dengan diketahuinya bahwa kemampuan memiliki pengaruh terhadap tekanan bekerja dan Kinerja Kerja Agen Asuransi Jiwa Syariah Cabang Medan, diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kemampuan yang dimiliki oleh para agen agar kinerja agen dapat meningkat sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan Dari hasil penelitian tentang faktor yang mempengaruhi tekanan bekerja terhadap Kinerja agen Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medanyaitu faktor yang mempengaruhi adalah Faktor kebutuhan, reward, komisi, kemampuan, lingkungan, bakat dan kemampuan.

Adapun saran untuk agen Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medanyaitu adanya peningkatan kualitas pada reward yang diberikan dalam upaya memotivasi agen, melakukan kegiatan penjualan secara bersamasama, pemberian uang transportasi sebagai bantuan kepada agen pada saat akan melakukan kunjungan kepada nasabah, pengadaan reward berupa penghasilan tetap selama 1 tahun bagi agen yang berprestasi, serta merekomendasikan standard pemberian reward atau kriteria tertentu dalam pemberian reward.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arep, I., & H. T. (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Siagian, S. P. (2002). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, H. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Ke-3. Yogyakarta: STIE YKPN. Sinaga, R. (2015). Penelitian Lapangan dan Studi Teks (Metode Penelitian Kualitatif). Sumatra Utara.
- Sudarmanto. (2009). Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi, Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2007). Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. Suhartanto, D. (2014). Riset Pemasaran. Bandung: Alfabeta.
- Sukwiyati, Jamal, S., & Sukanto, S. (2006). Ekonomi. Jakarta: Yudhistira.
- Sulistyo, & Basuki. (2006). Metode Penelitian. Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.
- Suryabrata, S. (1998). Psikologi Kepribadian. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Tohardi, A. (2002). Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Universitas Tanjung Pura, Mandar Maju.
- Undang-Undang RI Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian

Wahjono, S. I. (2010). Perilaku Organisasi, Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wibowo. (2007). Manajemen Kinerja. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Woodworth, R. S., & Marquis, D. G. (1958). Psychology. London.

Mathuen & Co. Zickmund, W. G., & Babin, B. J. (2011). Menjelajahi Riset Pemasaran. Jakarta: Salemba Empat.