

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia menjadi faktor penting terhadap berlangsungnya kegiatan yang terjadi di dalam perusahaan. Manajemen sumber daya manusia dalam suatu perusahaan atau organisasi bertujuan untuk memperoleh sumber daya manusia yang efektif dan efisien, sehingga dapat berperan aktif sebagai perencana, pelaksana sekaligus sebagai pengawas terhadap semua kegiatan manajemen perusahaan. Oleh karena itu, agar perusahaan dapat memenuhi visi dan misinya, maka pemeliharaan hubungan yang selaras dan secara berkelanjutan dengan sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan menjadi sangat penting.

Manajemen sumber daya manusia merupakan sarana untuk meningkatkan kualitas manusia, dengan memperbaiki sumber daya manusia, meningkatkan pula kinerja dan daya hasil organisasi, sehingga dapat mewujudkan karyawan/pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi. Dalam manajemen sumber daya manusia sangat penting untuk menganalisis apa saja kemungkinan yang menjadi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dari para karyawan dengan memperhatikan kebutuhan dari para karyawan, diantaranya adalah diterapkannya kepemimpinan dan motivasi kerja yang sesuai.

Kinerja mempunyai peranan penting bagi para agen atau tenaga pemasar, adanya penilaian kinerja menunjukkan bahwa agen atau tenaga pemasar mendapat perhatian dari atasan sehingga dapat menambah semangat kerja karena dengan penilaian kinerja ini mungkin para agen atau tenaga pemasar yang memiliki kinerja yang baik akan dipromosikan, dikembangkan dan diberi penghargaan atas kinerjanya, sedangkan agen atau tenaga pemasar yang memiliki kinerja yang kurang memuaskan mungkin akan didemosikan. Kinerja menurut Mangkunegara (2016:67) menyatakan bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai..dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Penilaian kinerja menurut Suwondo dan Sutanto dalam Lidia dan Hotlan (2017:2) diukur dengan (1) Ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan, yaitu..ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan, perhatian pada kualitas dalam penyelesaian pekerjaan, kemampuan memenuhi target perusahaan dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. (2) Tingkat inisiatif dalam bekerja, antara lain kemampuan mengantisipasi..masalah yang mungkin terjadi dan kemampuan untuk membuat solusi alternatif bagi masalah tersebut. (3) Kecekatan mental, kecekatan mental diukur melalui kemampuan karyawan dalam memahami arahan yang diberikan oleh pemimpin dan kemampuan karyawan untuk bekerjasama dengan rekan kerja lain. (4) Kedisiplinan waktu dan absensi, merupakan tingkat ketepatan waktu dan tingkat kehadiran karyawan di tempat kerja. Untuk menjalankan persyaratan kerja dimana para agen diuntut

untuk bekerja secara penuh semangat dan tanggung jawab. Untuk membentuk kinerja yang tinggi pada diri agen atau tenaga pemasar diperlukan faktor-faktor yang secara signifikan berpengaruh yakni disiplin, motivasi dan self efficacy terhadap agen atau tenaga pemasar tersebut.

Disiplin merupakan suatu hal yang harus tertanamkan pada masing-masing individu para karyawan. Untuk menjaga keseimbangan..antara hak dan kewajiban para karyawan, untuk itu peraturan digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab masing-masing demi terciptanya hubungan kerja yang harmonis..dan..dinamis dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu seorang karyawan harus memiliki kesadaran dalam mematuhi peraturan tersebut dengan sikap disiplin dan tanggung jawab. Penerapan disiplin bagi karyawan diharapkan mampu..meningkatkan kinerja karyawan. Sutrisno (2016:94) menambahkan, terdapat beberapa indikator disiplin kerja yaitu taat terhadap waktu, taat aturan perusahaan, taat aturan berperilaku dalam perusahaan serta taat terhadap aturan lain yang diberikan perusahaan.

Motivasi kerja juga berpengaruh terhadap kinerja agen asuransi atau tenaga pemasar tersebut. Menurut Hasibuan (2013:141) motivasi memiliki arti suatu dorongan atau menggerakkan. Motivasi merupakan sesuatu hal yang membuat seseorang menjadi sangat menginginkan untuk melakukan pekerjaan. Motivasi kerja karyawan yang tinggi memberikan kontribusi yang baik terhadap pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawabnya. Kinerja dapat diukur dari motivasi kerja para karyawan. Meskipun seorang karyawan memiliki

kemampuan tinggi dalam bekerja namun jika tidak didirungi motivasi untuk menyelesaikan tugasnya maka hasil akhir dalam pekerjaan tidak akan memuaskan.

*Self efficacy* pada diri setiap individu dapat memengaruhi tindakan yang menentukan keputusan..yang harus diambil untuk mencapai apa yang tujuan mereka, termasuk perkiraan berbagai..peristiwa yang akan..mereka hadapi. *Self efficacy* merupakan keyakinan atas kemampuan diri individu. Konsep efikasi diri pertama kali dikemukakan oleh Bandura pada tahun 1991. menurut McShane & Von Glinow (2020:45) mengatakan: “self-efficacy a person belief that he or she has the ability motivation, correct role perceptions and favorable situation to complete a task successfully.” Efikasi diri seseorang keyakinan bahwa ia memiliki motivasi kemampuan, persepsi peran yang benar dan situasi yang menguntungkan untuk menyelesaikan tugas dengan sukses.

PT Sahabat Sukses Berbisnis Surabaya adalah sebuah perusahaan yang bekerja sama dengan perusahaan asuransi Sun Life Syariah, dimana PT. Sahabat Sukses Berbisnis Surabaya memasarkan semua produk yang dimiliki oleh asuransi Sun Life Syariah. PT Sahabat Sukses Berbisnis Surabaya secara nyata dan bersinergi, para agen asuransi selaku tenaga pemasar yang memasarkan produk yang dimiliki perusahaan diharapkan dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan tanggung jawab dan kemampuan bekerja yang baik dan terstruktur sehingga dapat mencapai tujuan dan menciptakan keberhasilan guna mencapai kemajuan perusahaan.

Tabel 1. 1 Perolehan Nasabah Agen Asuransi Sun Life Syariah Per 2021

Bulan	Cases (jumlah)	Realisasi case (jumlah)	Prosentase%
JANUARI	10	14	1,40%
FEBRUARI	10	33	3,3,%
MARET	10	15	1,50%
APRIL	10	13	1,30%
MEI	10	13	1,30%
JUNI	10	12	1,20%
JULI	10	12	1,20%
AGUSTUS	10	10	1%
SEPTEMBER	10	11	1,10%
OKTOBER	10	6	0,60%
NOVEMBER	10	6	0,60%
DESEMBER	10	5	0,50%

Berdasarkan tabel diatas tampak bahwa perolehan nasabah PT. Sahabat Sukses Berbisnis Surabaya mengalami permasalahan pada realisasi perolehan nasabah yang dimana mengalami penurunan pada beberapa periode terakhir terhitung sejak bulan September. Penurunan perolehan agen tersebut diduga karena kinerja dari para agent mengalami penurunan atau kurang maksimal. Hal tersebut haruslah menjadi evaluasi perusahaan sehingga nantinya perusahaan dapat memperbaiki atau mengoptimalkan dengan cara memberikan motivasi, dorongan agar agen atau tenaga pemasar bekerja secara optimal. Seorang agen asuransi adalah kunci sukses dari kesuksesan sebuah perusahaan. Dimana apabila seorang agen asuransi memiliki kinerja yang sangat baik maka hal tersebut akan berpengaruh juga terhadap keberhasilan perusahaan dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan kinerja dari para agen asuransi.

Seorang agen asuransi adalah seorang yang berkomunikasi secara langsung dengan para calon nasabah-nasabah maka disini *self efficacy* atau keyakinan atas kemampuan diri individu sangatlah penting untuk dimiliki oleh masing-masing individu agen asuransi dalam memasarkan produk asuransi syariah yang dimiliki oleh perusahaan. Dari table diatas dapat kita lihat bahwa pada periode terakhir mengalami penurunan diduga bahwa hal tersebut dibabkan oleh *self efficacy* para agent asuransi sedang mengalami penurunan.

Tabel 1. 2 Data Absensi Agen di PT Sahabat Sukses berbisnis Surabaya 2021

Bulan	Jumlah Agen						Prosentase
		Late	Ijin	Sakit	Alpha	Jumlah	
Januari	94	0	5	3	4	12	11.28%
Februari	94	1	4	3	2	10	9.40%
Maret	94	0	3	4	3	10	9.40%
April	94	0	5	2	2	9	8.46%
Mei	94	0	3	3	5	11	10.34%
Juni	94	2	4	4	5	15	14.1%
Juli	94	0	5	6	4	15	14.1%
Agustus	94	3	6	5	5	19	17.86%
September	94	5	6	5	6	22	20.68%
Oktober	94	5	6	6	6	23	21.62%
November	94	6	7	7	7	27	25.38%
Desember	94	6	8	7	9	30	28.20%

Berdasarkan tabel diatas memperlihatkan daftar absensi di PT. Sahabt Sukses Berbisnis Surabaya pada tahun 2021 terhitung mulai bulan januaari sampai dengan bulan desember. Absensi dan keterlambatan dapat dikatakann masih dibatas normal apabila prosentasenya tidak melebihi 10%. Namun, dari table absensi diatas dapat kita ketahui bahwa pada pertengahan periode hingga akhir periode yakni sekitar bulan juni hingga desember prosentase absensi

melebihi 10% yakni mengalami kenaikan antara 14.1% - 20.28%. Kenaikan prosentase absensi yang terjadi tersebut diduga akibat menurunnya tingkat motivasi dari para agen.

Menurut tabel diatas dapat kita lihat pada bulan Agustus sampai dengan bulan desember keterlambatan mengalami peningkatan yakni sebanyak 3 – 6 orang, Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan para agen pada periode tersebut sedang mengalami penurunan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untukmelakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH DISIPLIN, MOTIVASI DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP KINERJA AGEN ASURANSI SUN LIFE DI PT. SAHABAT SUKSES BERBISNIS SURABAYA”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh Terhadap Kinerja Agen Asuransi Sun Life di PT. Sahabat Sukses Berbisnis Surabaya ?
2. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh Terhadap Kinerja Agen Asuransi Sun Life di PT. Sahabat Sukses Berbisnis Surabaya ?
3. Apakah *Self efficacy* berpengaruh Terhadap Kinerja Agen Asuransi Sun Life di PT. Sahabat Sukses Berbisnis Surabaya ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Agen Asuransi Sun Life di PT. Sahabat Sukses Berbisnis Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Agen Asuransi Sun Life di PT. Sahabat Sukses Berbisnis Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh *Self efficacy* Terhadap Kinerja Agen Asuransi Sun Life di PT. Sahabat Sukses Berbisnis Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dijadikan sarana untuk meningkatkan kemampuan menulis dan berpikir ilmiah khususnya dengan disiplin kerja, motivasi kerja, kepercayaan diri, dan kinerja karyawan .

2. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi pada instansi dan acuan perbandingan dalam penelitian yang sama di masa yang akan datang.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Asuransi Sun Life Syariah di PT Sahabat Sukses Berbisnis Surabaya dalam hal disiplin kerja, motivasi kerja, dan kepercayaan diri yang berpengaruh terhadap kinerja agen asuransi.

#### 4. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan menjadi bahan referensi khususnya untuk mengkaji topik-topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.