

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Ditahun 2008 menjadi periode yang penuh dengan tantangan bagi industri asuransi jiwa. Optimisme para pelaku bisnis asuransi jiwa buyar karena terpaan krisis global. Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) mencatat pertumbuhan premi jiwa hanya 52%, kemudian kesulitan dalam mendapatkan nasabah baru sangat dirasakan oleh para agen asuransi jiwa. Industri asuransi termasuk di Indonesia sebagian besar menggunakan agen untuk menjual dan memproduksi asuransi (Ali, 2002) para agenlah yang biasanya berhubungan langsung dengan calon pembeli dan pembeli polis asuransi.

Krisis ekonomi yang terjadi memang menjadi salah satu kondisi yang dapat mempengaruhi kinerja agen. Namun demikian profesi sebagai agen asuransi yang menawarkan produk jasa yang memiliki ciri tidak teraba/maya (*intangibility*) merupakan sebuah pekerjaan yang sulit dan unik. (Stanton, 1996) menjelaskan bahwa membangun program promosi untuk manfaat jasa tidak teraba adalah sangat sulit bila dibandingkan dengan menjual suatu produk yang dapat dilihat. Ada agen yang mampu dan tidak mampu mengerjakan pekerjaan ini, akan merasa kesulitan atau tidak mampu menawarkan produk dan membujuk calon pembeli polis untuk membeli produknya dapat mempengaruhi hasil yang dicapai.

Organisasi perusahaan asuransi menuntut kinerja tinggi untuk mencapai tujuan. Bagi para agen asuransi tingkat prestasi kerja yang tinggi dapat

memberikan keuntungan tersendiri seperti meningkatkan gaji, memperluas kesempatan untuk dipromosikan menurunnya kemungkinan untuk didemosikan, serta membuat ia semakin ahli dan pengalaman dibidang pekerjaannya, sebaliknya tingkat prestasi kerja karyawan yang rendah menunjukkan bahwa, karyawan tersebut tidak kompeten dalam pekerjaannya, akibatnya ia sukar untuk dipromosikan kejenjang pekerjaan yang lebih tinggi dan sebaliknya kemungkinan untuk dipromosikan, dan pada akhirnya dapat juga menyebabkan agen tersebut mengalami pemutusanhubungan kerja. Prestasi kerja agen asuransi akan membawa dampak bagi agen asuransi yang bersangkutan dalam perusahaan tempat ia bekerja. Hal utama yang dituntut oleh perusahaan dari karyawan adalah prestasi kerja mereka yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh perusahaan Robenson dan (Cooper, 1993).

Mencakup dalam lingkup yang lebih luas (Locke,1990) menyatakan bahwa tujuan yang sukar merupakan hasil sejauh mana anggota organisasi telah melakukan pekerjaan dalam rangka memuaskan organisasinya yang telah diikuti.Prestasi kerja menurut (Hasibuan,1990), adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan pengalaman, kesungguhan, serta waktu.

Banyak faktor yang mempengaruhi prestasi kerja (Zeitz,1994), mengatakan bahwa prestasi kerja dipengaruhi olehdua hal utama, yaitu faktor organisasional (perusahaan) dan faktor personal. Faktor organisasional meliputi sistem imbal jasa, kualitas pengawasan, beban kerja, nilai dan minat, serta kondisi fisik dari lingkungan kerja. Diantaraberbagai faktor organisasional tersebut, faktor