

**PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KINERJA TENAGA PEMASARAN
(STUDI KASUS PADA AGEN ASURANSI PT. AXA FINANCIAL CABANG
SEMARANG)**

Oleh: Ardhian Sasmita

Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro, Indonesia
Email: Perumdolog_h124@yahoo.com

Dosen Pembimbing:

Oleh: Dr. Bulan Prabawani, MM, Ph.D

Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro, Indonesia

ABSTRACT

This research is about the Influence of Work Motivation on Marketing Performance (Case Study at Insurance Agent PT AXA Semarang). This research is done because there are employee performance problems that are suspected caused by less work motivation, in the form of intrinsic motivation and extrinsic motivation from employees of PT. AXA Semarang. This is based on the non-fulfillment of targets set by the company. The purpose of this study was to determine the effect of intrinsic motivation and extrinsic motivation on employee performance either partially or simultaneously. With the holding of this research it can be taken policy about intrinsic motivation problems, extrinsic motivation and employee performance so that company objectives can be achieved optimally.

The type of research used is explanatory research or explanatory research. Population in this research is employees of PT. AXA Semarang as many as 156 people. Sample calculation technique using slovin so that the number of samples to 113 respondents. The technique of determining the sample using Proportional Random Sampling. Data collection method using questionnaires while data analysis techniques used are validity, reliability, test t test, F test, coefficient of determination and regression analysis. Calculations in this study using SPSS for windows.

The result of the calculation shows that: (1) intrinsic work motivation have positive and significant effect to employee performance of PT. AXA thus increasing intrinsic work motivation will improve performance and decrease intrinsic work motivation will decrease performance, (2) extrinsic work motivation have positive and significant effect to employee performance of PT. AXA, thereby increasing extrinsic work motivation will improve performance and decrease of extrinsic work motivation will decrease performance, (3) intrinsic work motivation and extrinsic work motivation together have positive and significant influence to employee performance of PT. AXA, thus increasing intrinsic and extrinsic work motivation will improve performance and decrease intrinsic and extrinsic work motivation will degrade performance.

Suggestions that can be given are (1) should the company pay attention to the problem of intrinsic work motivation by giving awards, promotion, and development for employees of PT. AXA regularly and continuously, (2) company should pay attention to extrinsic work motivation problem by improving supervision, working conditions,

¹Ardhian Sasmita, Universitas Diponegoro, Perumdolog_h124@yahoo.com

²Bulan, Universitas Diponegoro

salary, relationship with peers, and security, (3) For other researchers, if you want to do research about performance then use variable Other than the variables contained in this study are intrinsic work motivation and extrinsic work motivation to predict performance. Other variables used to predict performance include leadership, compensation, facilities. Thus research on this performance will be more perfect.

Keywords: *intrinsic motivation, extrinsic motivation, performance*

Latar Belakang Permasalahan

Persaingan bisnis asuransi di Kota Semarang semakin sengit. Hal itu ditunjang dengan potensi daerah yang prima dan sekaligus sebagai ibu kota propinsi Jawa Tengah. Sebagai langkah untuk menjawab ketatnya persaingan di industri perasuransian, kalangan pelaku bisnis harus menyiapkan strategi yang tepat guna menjaring lebih banyak nasabah.

Penelitian ini tentang kinerja agen asuransi kesehatan yang merupakan salah satu jenis pekerjaan yang ada di Indonesia. Menurut Salim (2005), asuransi adalah suatu kesediaan (oleh individu atau badan hukum) untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil yang sudah pasti di masa sekarang sebagai pengganti kerugian-kerugian besar yang belum pasti di masa datang. Kerugian kecil yang sudah pasti adalah dalam bentuk cicilan pembayaran atau pembayaran sekaligus premi kepada perusahaan asuransi, sedangkan pengganti atau kompensasi kerugian adalah dalam bentuk pembayaran klaim pertanggungan oleh perusahaan asuransi. Sedangkan asuransi kesehatan pada hakekatnya adalah merupakan suatu pelimpahan resiko dari seorang tertanggung kepada penanggung dengan membayar suatu premi sehingga penanggung bertanggung jawab atas biaya pengobatan yang menyangkut kesehatan orang yang dipertanggungkan sesuai dengan batas-batas yang telah ditentukan (Suhawan, 2001).

Penelitian ini dilakukan pada PT. Axa yang bergerak di bidang asuransi kesehatan. AXA General Insurance meluncurkan produk asuransi kesehatan bertaraf internasional dengan solusi yang eksklusif, yang diberi nama **International Exclusive**. **International Exclusive** merupakan produk asuransi kesehatan untuk perorangan, keluarga maupun perusahaan yang memiliki banyak keunggulan, yaitu : Ketika produk asuransi lain pada umumnya tidak menjamin penyakit yang telah diderita sebelumnya, **International Exclusive** dapat menjamin kondisi yang telah ada sebelumnya tersebut atau disebut *pre-existing condition*. **International Exclusive** juga memiliki kelebihan lain seperti tidak ada masa tunggu polis, polis diperpanjang terus tanpa melihat besarnya klaim yang telah terjadi dan dapat menjamin anak sejak lahir.

Pekerjaan agen asuransi sangat menuntut kinerjanya yaitu 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 dunia kerja agen asuransi sering terjadi masalah agen yang aktif atau sudah diangkat sebagai pegawai tetap dan agen yang belum dipromosikan sebagai pegawai tetap.

Data menunjukkan bahwa jumlah karyawan PT. AXA cabang Semarang yang bergerak di bidang asuransi kesehatan aktif adalah sebesar 35,64% dan yang masih non aktif adalah sebesar 63,46%. Artinya adalah hanya sekitar 35,64% saja yang memproduksi

¹Ardhian Sasmita, Universitas Diponegoro, Perumdolog_h124@yahoo.com

²Bulan, Universitas Diponegoro

minimal 1 polis. Agen asuransi dinyatakan sebagai agen aktif (Active Agent) ketika sudah produksi minimum 1 (satu) polis dengan minimum AFYP Rp. 3.600.000 atau 1 (satu) polis dengan minimum FYP Rp. 2.400.000 . Status agen aktif ini selalu di update tiap 3 (tiga) bulan sekali. Hal tersebut berkaitan dengan motivasi kerja, artinya agen yang tidak termotivasi biasanya memiliki kinerja yang kurang bagus dan kurang menikmati pekerjaan sehingga belum mampu mencapai standar yang ditetapkan perusahaan.

Tugas sebagai agen asuransi adalah mencari dan menjual produk-produk asuransi perusahaan kepada nasabah dengan memberikan edukasi mengenai produk asuransi itu sendiri. Namun selain itu seorang agen asuransi mempunyai potensi untuk mengembangkan diri pada jenjang karir yang lebih tinggi. Adapun jenjang karing yang ditawarkan pada PT. Axa Financial itu sendiri diawali sebagai Financial Consultant, Agency Manager, Senior Agency Manager, dan Agency Director sebagai tingkatan tertinggi.

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 baik motivasi intrinsik maupun ekstrinsik. Motivasi intrinsik akan membuat seorang seseorang selalu memperhatikan dan menjaga hal-hal yang berasal dari dalam diri dan mampu mendorongnya untuk selalu bekerja maksimal. Sedangkan motivasi ekstrinsik akan selalu membuat seseorang bekerja dengan memperhatikan segala hal yang berasal dari luar dirinya yang selalu mendorongnya untuk bekerja dan menyelesaikan semua yang menjadi tanggung jawabnya. Melihat pentingnya pengaruh motivasi kerja intrinsik mauun ekstrinsik terhadap kinerja agen asuransi, maka maka peneliti akan melakukan penelitian dengan menuangkannya dalam sebuah penelitian yang berjudul : **Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pemasaran (Studi Kasus Pada Agen Asuransi PT. AXA cabang Semarang).**

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh motivasi kerja intrinsik terhadap kinerja agen asuransi PT. AXA Asuransi Kesehatan ?
2. Bagaimanakah pengaruh motivasi kerja ekstrinsik terhadap kinerja agen asuransi PT. AXA cabang Semarang ?
3. Bagaimanakah pengaruh motivasi kerja intrinsik dan ekstrinsik secara bersama-sama terhadap kinerja agen asuransi PT. AXA cabang Semarang?

¹Ardhian Sasmita, Universitas Diponegoro, Perumdolog_h124@yahoo.com

²Bulan, Universitas Diponegoro

Tujuan Penelitian

Berdasarkan paparan latar belakang permasalahan diatas maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh motivasi kerja intrinsik terhadap kinerja agen asuransi PT. AXA Asuransi Kesehatan.
 2. Menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh motivasi kerja ekstrinsik terhadap kinerja agen asuransi PT. AXA cabang Semarang.
 3. Menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh motivasi kerja intrinsic dan ekstrinsik secara bersama-sama terhadap kinerja agen asuransi PT. AXA cabang Semarang.
-
-

Kerangka Teori

Teori motivasi

Frederick Herzberg berusaha memperluas hasil karya Maslow dan mengembangkan suatu teori yang khusus bisa diterapkan kedalam motivasi kerja. Menurut Herzberg agar para karyawan dapat termotivasi, maka hendaknya mempunyai suatu pekerjaan dengan isi selalu merangsang untuk berprestasi. Herzberg mengembangkan teori model dua faktor dari motivasi, yaitu faktor motivasional dan faktor *hygiene* atau pemeliharaan. Dua faktor ini dianggap sangat dominan dalam menentukan kinerja seseorang. Faktor motivasional adalah faktor pendorong berprestasi yang bersifat intrinsik, yang bersumber dari dalam diri seseorang. Sedangkan faktor *hygiene* atau pemeliharaan adalah faktor-faktor yang sifatnya ekstrinsik yang berasal dari luar diri seseorang. Herzberg dalam menjelaskan yang tergolong dalam motivasional antara lain prestasi, pengakuan, tanggung jawab, promosi, kerja itu sendiri, dan pertumbuhan. Sedangkan faktor-faktor yang *hygiene* atau pemeliharaan mencakup antara lain administrasi dan kebijakan, supervisi teknis, hubungan dengan supervisor, kondisi kerja, gaji, hubungan dengan teman sejawat, kehidupan pribadi, hubungan dengan bawahan, status dan keamanan.

Kinerja

Campbell et al. (2006) dalam penelitiannya mengenai kriteria pengukuran kinerja menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang paling sering digunakan sebagai indikator penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Sikap terhadap pekerjaan
Karyawan memiliki sikap yang baik terhadap pekerjaannya dengan demikian karyawan senang dengan pekerjaan yang dikerjakan dan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik.
- b. Pengetahuan kemampuan keterampilan kerja
Karyawan memiliki pengetahuan tentang pekerjaan yang akan dikerjakan. Hal ini sekaligus juga membuat karyawan mampu dalam bekerja dan memiliki

¹Ardhian Sasmita, Universitas Diponegoro, Perumdoglog_h124@yahoo.com

²Bulan, Universitas Diponegoro

ketampilanyang cukup baik dalam menyelesaikan segala permasalahan dalam pekerjaan.

c. Kualitas kerja

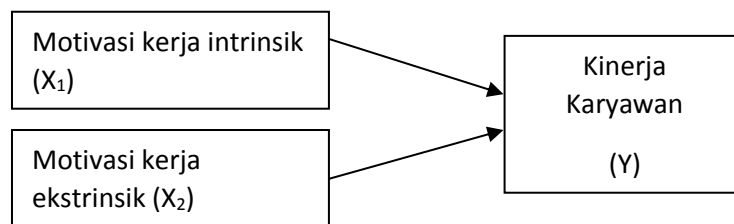
Kualitas pekerjaan merupakan hal yang utama untuk dicapai. Karyawan berupaya mencapai kualitas kerja yang maksimal. Hasil kerja karyawan terus menerus dijaga sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan

d. Volume hasil kerja

Berapapan banyaknya pekerjaan karyawan akan menyelesaikannya. Semakin banyak pekerjaan yang harus diselesaikan semakin membuat karyawan tertantang untuk menyelesaikan pekerjaan dengan hasil kerja yang optimal.

Hipotesis

1. H1 : Diduga motivasi kerja intrinsik berpengaruh terhadap kinerja agen asuransi PT. AXA cabang Semarang.
2. H2 : Diduga motivasi kerja ekstrinsik berpengaruh terhadap kinerja agen asuransi PT. AXA cabang Semarang
3. H3 : Diduga motivasi kerja intrinsik dan ekstrinsik berpengaruh terhadap kinerja agen asuransi PT. AXA cabang Semarang.



Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* yaitu penelitian yang bersifat menjelaskan dan menguji hipotesis yang ada (Singarimbun dan Effendi, 1995:5). Populasi dalam penelitian ini adalah agen asuransi PT. AXA Financial Cabang Semarang yang pada waktu penelitian tidak diketahui jumlah/tidak teridentifikasi jumlahnya. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder dengan menggunakan pengambilan data secara penyebaran kuisioner kepada 113 agen asuransi PT. AXA Financial Cabang Semarang. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi, uji determinasi, uji regresi linier sederhana, regresi linier berganda, uji signifikansi (uji t) dengan bantuan aplikasi SPSS 16.0 .

¹Ardhian Sasmita, Universitas Diponegoro, Perumdolog_h124@yahoo.com

²Bulan, Universitas Diponegoro

Hasil Penelitian

2 variabel (variabel motivasi intrinsik dan variabel motivasi ekstrinsik terhadap variabel kinerja) dengan hasil semua valid dan reliabel.

No	Uji Hipotesis	Hasil				Keterangan
		t hitung	Korelasi	Determinasi	Analisis Regresi Linear	
1	Pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja	26,317	0,928	86,2%	2,252	Ha diterima
2	Pengaruh motivasi ekstrinsik terhadap kinerja	29,144	0,940	88,4%	2,647	Ha diterima

No	Uji Hipotesis	Hasil			Keterangan
		f hitung	Korelasi	Determinasi	
1	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen	539,692	0,953	90,8%	Ha diterima

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja. Hal ini didukung dengan nilai koefisien regresi motivasi intrinsik adalah sebesar 1,611 dan nilai t hitung sebesar 11,719 dengan tingkat signifikan $(0,000) < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima. Dengan demikian dalam penelitian ini ditemukan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan motivasi intrinsik terhadap kinerja. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,928, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan motivasi intrinsik dengan kinerja sangat kuat. Dari hal tersebut maka **hipotesis pertama** yang berbunyi “Diduga motivasi kerja intrinsik berpengaruh terhadap kinerja agen asuransi PT. AXA cabang Semarang” **diterima**.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh motivasi ekstrinsik terhadap kinerja. Hal ini didukung dengan nilai koefisien regresi motivasi ekstrinsik adalah sebesar 1,277 dan nilai t hitung sebesar 7,482 dengan tingkat signifikan $(0,000) < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima. Dengan demikian dalam penelitian ini ditemukan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja. Nilai koefisien korelasi 0,940, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan motivasi ekstrinsik dengan kinerja sangat kuat. . Dari

¹Ardhian Sasmita, Universitas Diponegoro, Perumdolog_h124@yahoo.com

²Bulan, Universitas Diponegoro

hal tersebut maka **hipotesis pertama** yang berbunyi “Diduga motivasi kerja ekstrinsik berpengaruh terhadap kinerja agen asuransi PT. AXA cabang Semarang” **diterima**.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja. Hal ini didukung dengan nilai F hitung sebesar 117,953 dengan tingkat signifikan $(0,000) < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima. Dengan demikian dalam penelitian ini ditemukan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja. Nilai koefisien korelasi 0,953, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan motivasi intrinsik dan ekstrinsik dengan kinerja sangat kuat. Dari hal tersebut maka **hipotesis ketiga** yang berbunyi “Diduga motivasi kerja intrinsik dan ekstrinsik berpengaruh terhadap kinerja agen asuransi PT. AXA cabang Semarang” **diterima**.

Kesimpulan

1. Motivasi kerja intrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. AXA dengan demikian peningkatan motivasi kerja intrinsik akan meningkatkan kinerja dan penurunan motivasi kerja intrinsik akan menurunkan kinerja.
2. Motivasi kerja ekstrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. AXA, dengan demikian peningkatan motivasi kerja ekstrinsik akan meningkatkan kinerja dan penurunan motivasi kerja ekstrinsik akan menurunkan kinerja.
3. Motivasi kerja intrinsik dan motivasi kerja ekstrinsik secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. AXA, dengan demikian peningkatan motivasi kerja intrinsik dan ekstrinsik akan meningkatkan kinerja dan penurunan motivasi kerja intrinsik dan ekstrinsik akan menurunkan kinerja.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja intrinsik merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kinerja karyawan PT. AXA dibandingkan variabel motivasi kerja ekstrinsik. Dengan demikian hendaknya perusahaan memperhatikan masalah motivasi kerja intrinsik. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan penghargaan, promosi, dan pengembangan bagi karyawan PT. AXA secara rutin dan berkesinambungan.
2. Berdasarkan hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja ekstrinsik merupakan variabel yang memiliki pengaruh lebih kecil terhadap kinerja karyawan PT. AXA dibandingkan variabel motivasi kerja intrinsik. Dengan demikian hendaknya perusahaan memperhatikan masalah motivasi kerja ekstrinsik. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan supervisi, kondisi kerja, gaji, hubungan dengan teman sejawat, dan keamanan.
3. Bagi peneliti lainnya, apabila hendak melakukan penelitian tentang kinerja maka hendaknya menggunakan variabel lain selain variabel yang terdapat penelitian yaitu motivasi kerja intrinsik dan motivasi kerja ekstrinsik untuk memprediksi kinerja. Variabel lain yang digunakan untuk memprediksi kinerja diantaranya adalah kepemimpinan, kompensasi, fasilitas. Dengan demikian penelitian tentang kinerja ini akan menjadi lebih sempurna.

¹Ardhian Sasmita, Universitas Diponegoro, Perumdoglog_h124@yahoo.com

²Bulan, Universitas Diponegoro

Daftar Pustaka

- As'ad, M. 2006. *Psikologi Industri*, Seri Umum. Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Aulia Andini Putri, 2014. Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan New Siliwangi Hotel Semarang, *Jurnal Manajemen*, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Bernadin, Russel. 1993. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Salemba Empat.
- Cahyono, Budhi dan Suharto, 2005, Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Di Sekretariat DPRD Propinsi Jawa Tengah, *Jurnal*, JRBI Vol. 1, Yogyakarta.
- Campbell, JP. et.al, 2006, *Manajemen, Kinerja dan Efektivitas*. Jakarta : Salemba Empat.
- Dimiyati dan Mujiono, 2008, *Belajar dan Pembelajaran*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Fadzilah, 2006, Analisis Pengaruh Pemberdayaan Karyawan dan Self of Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan bagian Penjualan (Studi Kasus pada PT. Sinar Sosro Wilayah Pemasaran Semarang), *Jurnal Ekonomi*, Universitas Diponegoro, Semarang
- Fatmawati, Mahdani, dan Sofyan Idris. 2012. Pengaruh Budaya Organisasi Dan Rotasi Pekerjaan Terhadap Motivasi Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Pegawai IAIN Arraniry Banda Aceh. *Jurnal Ilmu Manajemen Pasca Sarjana Universitas Syiah Kuala*. Volume 1. Tahun I. Nomor 1. Agustus 2012. Hal. 1 – 17. Pasca Sarjana Universitas Syiah Kuala. Aceh
- Ghozali, I. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan SPSS*, Semarang: BPUNDIP
- Hasibuan, M.S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta: Bumi Aksara.
- I Kadek Mei Arimbawa, A.A. Sagung Kartika Dewi, 2013. Pengaruh Budaya Organisasi. Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Jimbaran Puri Bali. *Jurnal Manajemen*, Vol 2 No 12 (2013), Universitas Udayana, Bali,

¹Ardhian Sasmita, Universitas Diponegoro, Perumdolog_h124@yahoo.com

²Bulan, Universitas Diponegoro