

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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 pertanggunganan 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).

Dasar yuridis jaminan sosial ialah Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, dalam Pasal 1 angka (1) menyatakan: "Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak". Tujuan dibentuknya undang-

undang ini ialah untuk memberikan kepastian terkait dengan penyelenggaraan jaminan sosial di Indonesia. Jaminan sosial yang dimaksud, salah satunya berupa pelayanan kesehatan masyarakat. Pemerintah dalam menjalankan program jaminan sosial khususnya dalam bidang pelayanan kesehatan, masih banyak memiliki kekurangan-kekurangan, sehingga tidak memberikan kepuasan bagi masyarakat. Hal inilah yang mendorong pihak swasta untuk turut serta membantu pemerintah dalam menyediakan pelayanan-pelayanan kesehatan bagi masyarakat dalam rangka memberikan jaminan sosial. Bentuk partisipasi yang dilakukan oleh pihak swasta salah satunya melalui program asuransi. Asuransi merupakan suatu lembaga yang memberikan pertanggungjawaban terhadap risiko yang di derita masyarakat.

Usaha asuransi berdasarkan pihak yang menyelenggarakannya dibagi menjadi 2 (dua) yaitu asuransi swasta dan asuransi pemerintah. Contoh asuransi swasta di Indonesia misalnya PT. Axa, PT. Asuransi Sinar Mas, PT. Asuransi Jiwa Bumi Putera dan lain-lain. Sedangkan untuk asuransi pemerintah diantaranya ialah PT. Asuransi Kesehatan Indonesia, PT. Asuransi Jasa Raharja, PT. Jamsostek dan lain-lain. Akan tetapi untuk PT. Asuransi Kesehatan dan PT. Jamsostek sudah berubah nama menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan sejak tanggal 1 Januari 2014. Saat ini antara Asuransi Kesehatan Komersial dan BPJS Kesehatan akan melaksanakan kerja sama dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Axa yang bergerak di bidang asuransi kesehatan. AXA General Insurance meluncurkan produk asuransi kesehatan bertarif 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 PT AXA menunjukkan bahwa sebagian karyawan asuransi belum diangkat menjadi pegawai tetap, akan tetapi masih dalam proses promosi untuk menjadi pegawai tetap sesuai tabel berikut.

Tabel 1.1.

Komposisi Karyawan PT. AXA Asuransi Kesehatan

Karyawan	Jumlah	%
Aktif	57	35,64
Non aktif	99	63,46
Jumlah	156	100

Sumber : PT. AXA, 2016

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 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 karir yang ditawarkan pada PT. Axa Financial itu sendiri diawali sebagai Financial Consultant, Agency Manager, Senior Agency Manager, dan Agency Director sebagai tingkatan tertinggi.

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang didorong oleh suatu kekuasaan dalam diri orang tersebut, kekuatan pendorong inilah yang disebut motivasi. Motivasi kerja karyawan dalam suatu organisasi dapat dianggap sederhana dan dapat pula menjadi masalah yang kompleks, karena pada dasarnya manusia mudah untuk dimotivasi dengan memberikan apa yang menjadi keinginannya. Masalah motivasi kerja dapat menjadi sulit dalam menentukan imbalan dimana apa yang dianggap penting bagi seseorang karena sesuatu yang penting bagi seseorang belum tentu penting bagi orang lain. Bila seseorang termotivasi, ia akan berusaha berbuat sekuat tenaga untuk mewujudkan apa yang diinginkannya. Namun belum tentu upaya yang keras itu akan menghasilkan produktivitas yang diharapkan, apabila tidak disalurkan dalam arah yang dikehendaki organisasi.

Unsur kebutuhan berarti suatu keadaan internal yang menyebabkan hasil-hasil tertentu tampak menarik. Suatu kebutuhan yang tidak terpuaskan akan menciptakan tegangan yang merangsang dorongan-dorongan di dalam diri individu.

Dorongan ini menimbulkan suatu perilaku pencarian untuk menemukan tujuan-tujuan tertentu yang apabila tercapai akan memenuhi kebutuhan itu dan mendorong ke pengurangan tegangan.

Menurut Luthans (2006) motivasi adalah proses sebagai langkah awal seseorang melakukan tindakan akibat kekurangan secara fisik dan psikis atau dengan kata lain adalah suatu dorongan yang ditunjukkan untuk memenuhi tujuan tertentu. Apabila nilai ini tidak terjadi, maka akan terwakili individu-individu yang mengeluarkan tingkat biaya tinggi, yang sebenarnya berlawanan dengan kepentingan organisasi. Rendahnya kinerja karyawan dan motivasi karyawan yang dihadapi sebenarnya merupakan permasalahan klasik namun selalu *update* untuk didiskusikan.

Motivasi kerja seorang agen asuransi merupakan ujung tombak yang harus selalu diasah hingga semakin kuat dan semakin mampu menyelesaikan banyaknya tugas dan tantangan yang diberikan perusahaan. Seorang agen asuransi yang memiliki motivasi kerja yang kuat akan selalu eksis dalam pekerjaannya dan berupaya menyelesaikan segala permasalahan dalam pekerjaannya untuk memenuhi target yang telah ditentukan perusahaan. Apabila seorang agen asuransi tidak mampu memenuhi target pekerjaan yang ditentukan perusahaan maka dianggap kinerjanya buruk dan dia bisa dikeluarkan dari perusahaan. Hal seperti inilah yang tidak diinginkan oleh agen asuransi. Dengan demikian dia harus mampu menjaga motivasi kerja agar selalu kuat dan siap untuk bekerja dan berupaya menyelesaikan segala macam tantangan yang ada. Seseorang yang memiliki motivasi kerja kuat akan memiliki karakteristik sebagai berikut: (1) Tekun

menghadapi tugas; (2) ulet menghadapi kesulitan; (3) tidak memerlukan dorongan dari luar untuk berprestasi; (4) ingin mendalami pekerjaan yang dipercayakan kepadanya; (5) selalu berusaha untuk berprestasi sebaik mungkin; (6) menunjukkan minat yang positif; (7) lebih senang bekerja mandiri dan bosan terhadap tugas-tugas rutin; dan (8) senang memecahkan persoalan yang dialami selama bekerja (Semiawan, 2005). Hal seperti ini merupakan hal yang diperlukan oleh seorang agen asuransi, termasuk agen asuransi PT. AXA cabang Semarang.

Berkaitan dengan motivasi kerja, 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. Menurut Herzberg unsur-unsur faktor motivasional (intrinsik) berupa faktor yang berkaitan dengan pekerjaan dan faktor yang berkaitan dengan identitas diri terdiri dari keberhasilan, pengakuan/penghargaan, tantangan pekerjaan, tanggung jawab, pengembangan diri, sedangkan unsur-unsur faktor *hygiene* (ekstrinsik) yang berupa faktor yang berkaitan dengan pekerjaan dan faktor yang berkaitan dengan rekan kerja meliputi kebijaksanaan dan administrasi, keamanan, gaji dan upah, hubungan antar pribadi, dan kondisi kerja. Dengan demikian seseorang yang bekerja harus selalu memperhatikan dua faktor tersebut

sehingga motivasi dapat terjaga dengan baik dan selalu berupaya agar kinerja akan menjadi meningkat.

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 maupun 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).

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka, masalah yang menjadi topik penelitian ini adalah :

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?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk .

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.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Sebagai sumbangan bagi ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia dalam hal motivasi kerja dan kinerja.

1.4.2. Kegunaan Praktis

1. Bagi peneliti yang bersangkutan dapat menerapkan ilmu yang telah diperolehnya selama berada di bangku kuliah dengan kondisi yang ada di lapangan sehingga dapat menambah kemampuan dalam penguasaan materi.
2. Bagi perusahaan, khususnya pada bagian pemasaran Asuransi PT. AXA cabang Semarang, penelitian ini penting sebagai bahan masukan tentang bagaimana cara memperlakukan karyawan dalam hal memotivasi pekerjaan secara efektif.
3. Bagi Masyarakat umum untuk menambah pengetahuan dan tambahan bahan penelitian dengan menggunakan teori motivasi kerja dan kinerja.

1.5. Kerangka Teori

1.5.1. Motivasi Kerja

1.5.1.1. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi bagi seorang pegawai sebagai pendorong yang merupakan aspek penting dalam menunjang produktivitas kerja, yaitu merupakan tujuan yang telah ditentukan bagi seorang pegawai. Motivasi dalam arti psikologis bersumber dari kebutuhan, dimana kebutuhan inilah yang mengarahkan manusia dalam bertindak dan berperilaku. Manajemen sumber daya manusia menyebutkan bahwa para karyawan akan berprestasi jika kebutuhannya terpenuhi, hal ini seperti pendapat

yang diungkapkan oleh seorang ahli bahwa besar kecilnya prestasi yang dicapai tergantung dari besar kecilnya pemenuhan kebutuhan (Manulang. 2006).

Motivasi (dari kata latin *Motivus*) ialah sebab alasan, pikiran dasar, gambaran dorongan bagi seorang untuk berbuat atau ide pokok yang berpengaruh besar terhadap segenap tingkah laku manusia. Motivasi bekerja itu tidak hanya berwujud kebutuhan dominan saja (misalnya berbentuk uang) akan tetapi bisa juga berwujud penghargaan, pengakuan eksistensi atau status sosial yang semuanya itu merupakan immateriil sifatnya. Tidak selalu uang menjadi motif primer bagi orang bekerja. Kebanggaan akan hasil karya sendiri dan minat yang besar terhadap pekerjaan, merupakan insentif kuat untuk mencintai pekerjaan.

Menurut Terry dan Rue dalam Suharto dan Cahyono (2005) mengatakan bahwa motivasi adalah “...*getting a person to exert a high degree of effort...*” yang artinya adalah “motivasi membuat seseorang untuk bekerja lebih berprestasi”.

Menurut Luthans (2006) motivasi adalah proses sebagai langkah awal seseorang melakukan tindakan akibat kekurangan secara fisik dan psikis atau dengan kata lain adalah suatu dorongan yang ditunjukkan untuk memenuhi tujuan tertentu.

Menurut Winardi (2009) motivasi berasal dari kata *motivation* yang berarti “menggerakkan”. Motivasi merupakan hasil sejumlah proses yang bersifat internal atau eksternal bagi seorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap antusias dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu. Sedangkan, motivasi kerja adalah suatu kekuatan potensial yang ada dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkannya sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter dan non-moneter, yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara

positif atau secara negatif, hal mana tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan. Menurut As'ad (2006) motivasi kerja didefinisikan sebagai sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja. Oleh sebab itu, motivasi biasa disebut sebagai pendorong atau semangat kerja.

Slamet (2007) menjelaskan bahwa motivasi adalah proses psikologis yang mendasar dan merupakan salah satu unsur yang dapat menjelaskan perilaku seseorang. Malthis & Jackson (2006) menyebutkan bahwa "motivasi berasal dari kata motif yaitu suatu kehendak atau keinginan yang timbul dalam diri seseorang yang menyebabkan orang itu berbuat". Sementara itu Manulang (2006), mendefinisikan "motivasi sebagai keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu dalam upaya mencapai suatu tujuan".

1.5.1.2. Teori Motivasi

Teori motivasi dikemukakan oleh beberapa ahli antara lain (Sukanto dan Handoko, 2005) :

1. Hirarki Kebutuhan (*Hierarchy of Needs*) Abraham Maslow :

Maslow berpendapat bahwa motivasi adalah kekuatan untuk memenuhi kebutuhan dalam hidupnya. Hirarki kebutuhan manusia mulai dari tingkat terendah ke tinggi adalah sebagai berikut :

- a. Kebutuhan Fisik (*physiological needs*) yaitu kebutuhan pokok manusia agar dapat mempertahankan hidupnya.
- b. Kebutuhan keamanan dan rasa aman (*safety and security needs*)
- c. Kebutuhan sosial (*social needs*)
- d. Kebutuhan Penghargaan / Harga diri (*respect needs/esteem needs*)
- e. kebutuhan aktualisasi diri (*self actualization needs*)

Teori ini dapat digunakan manajemen organisasi dalam mengelola SDM karyawan, yaitu antara lain untuk :

- a. Memperkirakan dan memperjelas perilaku individu maupun kelompok dengan melihat rata-rata kebutuhan yang menjadi motivasi mereka.
 - b. Menunjukkan bahwa bila tingkat kebutuhan terendah relatif terpuaskan, faktor tersebut akan berhenti menjadi motivator penting dari perilaku tetapi dapat menjadi sangat penting bila mereka menghadapi situasi khusus.
2. Teori motivasi – pemeliharaan Herzberg. 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.

Unsur-unsur motivasi intrinsik meliputi hal yang berkaitan dengan pekerjaan dan hal yang berkaitan dengan identitas diri, yaitu :

1. Keberhasilan

Aspek ini berhubungan dengan usaha yang dilakukan seseorang untuk mencapai prestasi kerja yang optimal

2. Pengakuan/penghargaan

Aspek ini berhubungan dengan pengakuan atau penghargaan yang diberikan kepada karyawan atas kinerjanya

3. Tantangan pekerjaan

Aspek ini berhubungan dengan tantangan yang dirasakan karyawan dari pekerjaannya

4. Tanggung jawab

Aspek ini meliputi hal-hal yang berhubungan dengan tanggung jawab dan otoritas pada karyawan

5. Pengembangan diri

Aspek ini berhubungan dengan kesempatan karyawan untuk dapat maju dalam pekerjaannya.

Unsur-unsur motivasi ekstrinsik meliputi hal yang berkaitan dengan organisasi dan hal yang berkaitan dengan rekan kerja, yaitu :

1. Kebijakan dan administrasi

Aspek ini berhubungan dengan kesempatan karyawan untuk dapat maju dalam pekerjaannya.

2. Keamanan

Aspek ini berhubungan dengan pengorganisasian dan manajemen perusahaan yang teratur, peraturan dan administrasi perusahaan

3. Gaji dan Upah

Aspek ini berhubungan dengan upah, kenaikan upah dan harapan karyawan pada upah dari kinerja mereka

4. Hubungan antar pribadi

Aspek ini berhubungan dengan cara karyawan berinteraksi dengan orang-orang di tempat kerjanya.

5. Kondisi kerja

Aspek ini berhubungan dengan kondisi tempat kerja, lingkungan kerja, fasilitas kerja yang didapat karyawan

3. Teori motivasi dari Aldefer. Ia merumuskan suatu model penggolongan kebutuhan segaris dengan bukti-bukti empiris yang telah ada. Tiga kelompok inti dari kebutuhan-kebutuhan itu adalah :

- a. Kebutuhan akan keberadaan (*exixtensce*) yaitu kebutuhan agar tetap hidup.
- b. Kebutuhan berhubungan (*relateness*), yaitu suatu kebutuhan untuk menjalin hubungan dengan sesamanya, melakukan hubungan sosial dan bekerja bersama orang lain.
- c. Kebutuhan untuk berkembang (*Growth need*) yaitu suatu kebutuhan yang berhubungan dengan keinginan intuisi seseorang untuk mengembangkan dirinya.

4. Teori motivasi dari Clelland

Teori ini menyatakan bahwa manusia itu pada hakekatnya mempunyai keinginan untuk berprestasi diatas kemampuan orang lain. Kebutuhan untuk preprestasi ini menurut Clelland adalah suatu motif yang berbeda dan dapat dibedakan dari kebutuhan-kebutuhan lainnya. Seseorang dianggap mempunyai motivasi untuk berprestasi jika ia mempunyai keinginan untuk melakukan suatu karya berprestasi lebih baik dari prestasi orang lain. Ada tiga kebutuhan menurut Clelland yakni :

- a. Kebutuhan untuk berprestasi
- b. Kebutuhan untuk berafiliasi
- c. Kebutuhan untuk kekuasaan.

5. Teori motivasi X dan Y dari Gregor

Menurut MC Gregor manusia dalam bekerja ada dua kelompok yaitu :

- a. Kelompok X yaitu sebagian besar manusia suka diperintah, tidak tertarik akan rasa tanggung jawab, serta menginginkan kesamaan akan segalanya. Orang yang tergolong dalam kelompok ini hakekatnya tidak menyukai bekerja, kemampuannya kecil untuk mengatasi masalah-masalah organisasi, cenderung untuk memenuhi kebutuhan fisiologisnya saja. Karena itu orang semacam ini perlu pengawasan ketat.

Kelompok Y yaitu kelompok manusia yang suka bekerja, dapat mengontrol dirinya sendiri, mempunyai kemampuan untuk berkreaitivitas, motivasinya tidak hanya fisiologis saja melainkan lebih tinggi dan orang semacam ini tidak perlu pengawasan ketat.

Dari beberapa teori tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan mau bekerja dan melaksanakan tugasnya dengan sungguh-sungguh apabila mereka yakin dari jenis

dan atau isi pekerjaannya itu akan dapat memenuhi kebutuhan hidupnya, dan dapat mewujudkan harapan-harapan yang ada di dalam dirinya dalam usahanya menjadikan dirinya lebih bermakna dalam kehidupan sosialnya.

1.5.1.3. Macam-macam Motivasi

Dimiyati dan Mudjiono (2008), menggolongkan motivasi menjadi.

a Motivasi primer.

Motivasi primer adalah motivasi yang didasarkan pada motif-motif dasar. Motif dasar adalah motif yang berkaitan dengan kebutuhan biologis atau kebutuhan jasmani seseorang.

b Motivasi sekunder

Motivasi sekunder adalah motivasi yang dipelajari. Motif yang dipelajari adalah motivasi yang diperoleh dari hasil belajar seseorang.

Sukmadinata dan Adimihardja (2007) membedakan motivasi menjadi dua yaitu:

(1) Motivasi internal adalah motivasi yang muncul dari dalam diri sendiri. (2) Motivasi eksternal adalah motivasi yang muncul karena ada desakan atau rangsangan dari luar.

Sedangkan menurut Natawijaya (2006), jenis motivasi dibedakan menjadi dua macam

yaitu: (1) Motivasi intrinsik adalah motivasi yang muncul karena faktor yang berasal dari

dalam dirinya. (2) Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang muncul karena faktor yang

berasal dari luar dirinya. Karakteristik dari motivasi intrinsik yaitu : (a) tingkah laku

(tindakan tidak ditentukan oleh ada tidaknya *reward*; (b) senantiasa memiliki *self*

reinforcement; (c) memiliki persepsi diri terhadap tingkah lakunya; (d) meningkatkan atau

menggali motivasi. Sedangkan karakteristik dari motivasi ekstrinsik yaitu : (a) tingkah laku

(tindakan ditentukan oleh rewards; (b) tidak memiliki reinforcement; (c) tidak (kurang

mempunyai persepsi diri atas tingkah lakunya dan; (d) tidak adanya upaya untuk meningkatkan motivasi kalau tidak jelas *rewards* nya.

Winardi (2009) berpendapat bahwa motivasi timbul diakibatkan oleh faktor dari dalam diri seseorang itu (intrinsik) dan faktor dari luar diri seseorang (ekstrinsik).

a Motivasi Intrinsik

Yaitu motivasi yang berfungsi atau aktif tanpa adanya dorongan dari luar. Karena dalam diri orang tersebut sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu pekerjaan. Yang termasuk faktor intrinsik ini adalah kepribadian, sikap, pengalaman dan pendidikan, atau berbagai harapan, cita-cita yang menjangkau ke masa depan.

b Motivasi Ekstrinsik

Yaitu motivasi yang timbul karena adanya rangsangan dari luar diri seseorang. Yang termasuk faktor ekstrinsik adalah pengaruh pimpinan, kolega atau teman sejawat, tuntutan organisasi atau tugas dan faktor lain yang sangat kompleks.

Selanjutnya merujuk pada pendapat dari Semiawan (2005) maka seseorang yang memiliki motivasi kerja akan memenuhi karakteristik sebagai berikut: (1) Tekun menghadapi tugas; (2) ulet menghadapi kesulitan; (3) tidak memerlukan dorongan dari luar untuk berprestasi; (4) ingin mendalami pekerjaan yang dipercayakan kepadanya; (5)

selalu berusaha untuk berprestasi sebaik mungkin; (6) menunjukkan minat yang positif; (7) lebih senang bekerja mandiri dan bosan terhadap tugas-tugas rutin; dan (8) senang memecahkan persoalan yang dialami selama bekerja.

1.5.1.4. Komponen Utama dan Tujuan Motivasi

Ada tiga komponen utama dalam motivasi (Hasibuan, 2007), yaitu.

a Kebutuhan

Kebutuhan individu merasa adanya ketidak seimbangan antara output dan input.

b Dorongan

Merupakan kekuatan mental untuk melakukan kegiatan dalam rangka memenuhi harapan yang berorientasi pada pencapaian tujuan. Dorongan yang berorientasi pada tujuan tersebut merupakan inti motivasi.

c Tujuan

Hal yang ingin dicapai oleh seseorang individu. Tujuan tersebut mengarahkan perilaku individu tersebut.

Tujuan motivasi kerja menurut Hasibuan (2007), adalah.

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja pegawai.
2. Meningkatkan kedisiplinan pegawai.
3. Mengefektifkan pengadaan pegawai.
4. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
5. Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi pegawai.
6. Meningkatkan kesejahteraan pegawai.
7. Mempertinggi rasa tanggungjawab pegawai terhadap tugas-tugasnya.

1.5.2. Kinerja

1.5.2.1. Pengertian Kinerja

Kinerja karyawan mengacu pada prestasi kerja karyawan yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditetapkan perusahaan. Pengelolaan untuk mencapai kinerja yang tinggi terutama dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan (Fadzilah, 2006). Bernadin (1993) mengatakan kinerja adalah catatan tentang hasil kerja yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu dalam kurun waktu tertentu. Simamora (1995) mengartikan kinerja sebagai pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari output yang dihasilkan.

Menurut Rivai (2005) kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target/sasaran atau kriteria yang telah disepakati bersama. Menurut Mangkunegara (2007) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pegawai adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi seperti yang diungkapkan oleh Mathis & Jackson (2006).

Welley dan Yukl (2007) mengatakan bahwa kinerja adalah cara segenap elemen di suatu instansi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing sesuai dengan aturan yang ada. Menurut Prawirosentono (2008) kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai

dengan moral maupun etika. Menurut Siagian (2009), kinerja adalah konsep yang bersifat universal yang merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karya berdasar standar dan kriteria yang ditetapkan. Kinerja merupakan perilaku manusia dalam suatu organisasi yang memenuhi standar perilaku yang ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Berdasarkan teori-teori di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja memerlukan indikator-indikator penilaian terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif untuk perbaikan manajemen pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi.

1.5.2.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Ivancevich dalam Fadzilah (2006) berpendapat bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor tersebut terdiri dari tiga kategori, yaitu variabel individu, variabel organisasional, dan variabel psikologis. Variabel individu adalah karyawan yang bersangkutan, misalnya kemampuan, kecakapan mental dan fisik, latar belakang keluarga, kelas sosial, pengalaman maupun faktor demografis. Variabel organisasi antara lain meliputi sumber daya organisasi, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan deskripsi pekerjaan, dan lain-lain. Variabel psikologis meliputi persepsi

tentang pekerjaan, kepribadian, motivasi dan pembelajaran. Ketiga variabel tersebut secara individual maupun bersama-sama akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Mangkunegara (2007) menyatakan terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu.

a Faktor Individu.

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

b Faktor Lingkungan Organisasi.

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai kinerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi yang

efektif, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja yang respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Menurut Mathis dan Jackson (2006), faktor-faktor yang memengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu.

- a Kemampuan mereka
- b Motivasi
- c Dukungan yang diterima
- d Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan
- e Hubungan mereka dengan organisasi.

Robert dalam Fadzilah (2006) menyatakan bahwa dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan secara optimal dalam perusahaan, terdapat tujuh faktor yang sebagian besar dapat mempengaruhi kinerja yaitu:

- a. Sistem upah untuk memperbaiki motivasi kerja dalam pelaksanaan tugas
- b. Penetapan tujuan untuk menambah motivasi kerja dan meningkatkan kinerja organisasi
- c. Program *Manajemen by Objective* (MBO) untuk menjelaskan dan membuat agar tujuan individu sejalan dengan tujuan perusahaan.
- d. Berbagai prosedur seleksi karyawan untuk mencari kemungkinan menyewa atau kontrak individu-individu yang berbobot dan berpengalaman.
- e. Program pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai sehingga dapat berfungsi dengan efektif.
- f. Pergantian kepemimpinan dan program-program untuk memperbaiki efektivitas manajerial.
- g. Mengubah struktur organisasi untuk memperbaiki efektivitas organisasi.

1.5.2.3. Pengukuran Kinerja

Bernadin (1993) menggolongkan kinerja menjadi 2 kategori yaitu hasil pekerjaan dan cara pengerjaan. Hal ini dituangkan dalam 6 indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan, sebagai berikut:

- a. Kualitas : tingkat dimana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.
- b. Kuantitas : jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah sejumlah unit dan jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketetapan waktu : tingkat suatu aktivitas yang diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas : tingkat pengguna sumber daya organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumberdaya.
- e. Kemandirian : tingkat dimana seorang karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa minta bantuan, bimbingan dari pengawas atau meminta turut campurnya pengawasan guna menghindari hasil yang merugikan.
- f. Komitmen kerja : tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan karyawan dan tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan.

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

ketrampilanyang 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.

1.6. Hubungan Antar Variabel Penelitian

1.6.1. Hubungan Motivasi Kerja Intrinsik dengan Kinerja

Motivasi (dari kata latin *Motivus*) ialah sebab alasan, pikiran dasar, gambaran dorongan bagi seorang untuk berbuat atau ide pokok yang berpengaruh besar terhadap segenap tingkah laku manusia. Motivasi bekerja itu tidak hanya berwujud kebutuhan dominan saja (misalnya berbentuk uang) akan tetapi bisa juga berwujud penghargaan, pengakuan eksistensi atau status sosial yang semuanya itu merupakan immateriil sifatnya. Tidak selalu uang menjadi motif primer bagi orang bekerja. Kebanggaan akan hasil karya sendiri dan minat yang besar terhadap pekerjaan, merupakan insentif kuat untuk mencintai pekerjaan

Motivasi kerja memiliki hubungan yang positif dengan kinerja, dengan demikian apabila motivasi kerja menunjukkan peningkatan maka kinerja juga akan meningkat dan

apabila motivasi kerja menurun kinerja akan menurun pula. Hal ini sesuai dengan Idris (2012), Arimbawa (2013) dan Putri (2014) yang menyatakan bahwa motivasi kerja berhubungan dengan kinerja.

1.6.2. Hubungan Motivasi Kerja Ekstrinsik dengan Kinerja

Motivasi bagi seorang pegawai sebagai pendorong yang merupakan aspek penting dalam menunjang produktivitas kerja, yaitu merupakan tujuan yang telah ditentukan bagi seorang pegawai. Motivasi dalam arti psikologis bersumber dari kebutuhan, dimana kebutuhan inilah yang mengarahkan manusia dalam bertindak dan berperilaku. Manajemen sumber daya manusia menyebutkan bahwa para karyawan akan berprestasi jika kebutuhannya terpenuhi, hal ini seperti pendapat yang diungkapkan oleh seorang ahli bahwa besar kecilnya prestasi yang dicapai tergantung dari besar kecilnya pemenuhan kebutuhan (Manulang. 2001)

Motivasi kerja memiliki hubungan yang positif dengan kinerja, dengan demikian apabila motivasi kerja menunjukkan peningkatan maka kinerja juga akan meningkat dan apabila motivasi kerja menurun kinerja akan menurun pula. Hal ini sesuai dengan Koesmono (2005), Arimbawa (2013) dan Putri (2014) yang menyatakan bahwa motivasi kerja berhubungan dengan kinerja.

1.7. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang terkait dengan motivasi kerja dan kinerja adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2**Penelitian Terdahulu**

No	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Teman Koesmono (2005) Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja serta Kinerja Karyawan	Budaya Organisasi, Motivasi, Kepuasan Kerja, Kinerja	Analisis regresi, analisis jalur	Budaya Organisasi dan Motivasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja. Budaya Organisasi, Motivasi dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja. Variabel kepuasan kerja merupakan mediasi hubungan Budaya Organisasi dan Motivasi terhadap kinerja.
2	Fatmawati, Mahdani, Sofyan Idris (2012) Pengaruh Budaya Organisasi dan Rotasi Pekerjaan terhadap Motivasi Kerja serta Implikasinya pada Kinerja Pegawai IAIN Ar-Raniry Banda Aceh	Budaya Organisasi, Rotasi Pekerjaan, Motivasi Kerja, Kinerja.	Analisis regresi	Budaya organisasi dan rotasi pekerjaan secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap motivasi kerja, Budaya organisasi dan rotasi pekerjaan secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kinerja, motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja
3	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	Budaya organisasi, Gaya kepemimpinan, Motivasi Kerja, Kinerja	Analisis regresi	Budaya organisasi, Gaya kepemimpinan, Motivasi Kerja secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap Kinerja
5	Aulia Andini Putri (2014) Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan New Siliwangi Hotel Semarang	Motivasi, Kepemimpinan, Kepuasan kerja, Kinerja	Analisis regresi	Motivasi, Kepemimpinan, Kepuasan kerja, berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap Kinerja

1.8. Hipotesis

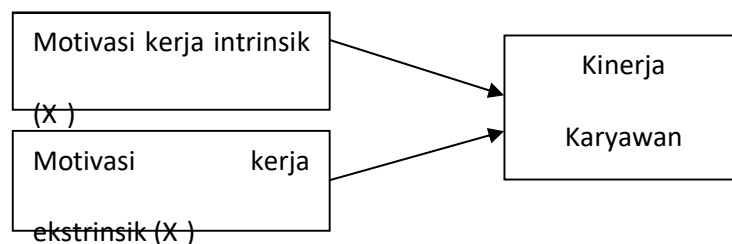
Hipotesis penelitian untuk memberikan pedoman dan arah yang jelas dalam melakukan penelitian dan pembahasan masalah yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Hipotesis merupakan jawaban sementara atas masalah penelitian yang diajukan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori-teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2006: 51).

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

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.

Dengan demikian kerangka berfikir dalam penelitian ini adalah bahwa motivasi kerja intrinsik (X_1) dan motivasi kerja ekstrinsik (X_2) sebagai variabel bebas, dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat (Y), sehingga dapat digambarkan dalam kerangka berfikir sebagai berikut :

Gambar 1.1.
Kerangka Pemikiran teoritis



1.9. Definisi konseptual

Definisi Konseptual sangat dibutuhkan dalam suatu penelitian, khususnya dalam pembahasan masalah agar tidak terjadi keaburan dan ketidakjelasan mengenai pengertian masing-masing variabel penelitian.

Dalam pengertian ini ada beberapa konsep yang dipergunakan yaitu:

a. Motivasi kerja

Malthis & Jackson (2006) menyebutkan bahwa motivasi berasal dari kata motif yaitu suatu kehendak atau keinginan yang timbul dalam diri seseorang yang menyebabkan orang itu berbuat. Motivasi kerja intrinsik adalah motivasi kerja

yang berasal dari dalam diri individu sedangkan motivasi kerja ekstrinsik adalah motivasi kerja yang berasal dari luar individu.

b. Kinerja karyawan

Menurut Mangkunegara (2007) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

1.10 Definisi Operasional

Definisi Operasional digunakan untuk merinci kegiatan penelitian dan untuk menyelaraskan persepsi dalam mengukur variabel dengan menggunakan indikator-indikatornya.

Definisi operasional dari variabel penelitian ini adalah:

1. Motivasi kerja intrinsik

Indikator dari motivasi kerja intrinsik meliputi:

- a. Faktor Intrinsik yang berkaitan dengan pekerjaan
- b. Faktor Intrinsik yang berkaitan dengan identitas diri

2. Motivasi kerja ekstrinsik

Indikator dari motivasi kerja ekstrinsik meliputi:

- a. Faktor Ekstrinsik yang berkaitan dengan pekerjaan
- b. Faktor Ekstrinsik yang berkaitan dengan rekan kerja

3. Kinerja

Indikator dari kinerja meliputi:

- a. Hasil pekerjaan
- b. Cara pengerjaan

Tabel 1.3
Matrik Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	item
1.	Motivasi Intrinsik (Herzberg)	1. Faktor Intrinsik yang berkaitan dengan pekerjaan	1. Keberhasilan 2. Tanggug jawab 3. Tantangan Pekerjaan
		2. Faktor Intrinsik yang berkaitan dengan identitas diri	1. Pengakuan /Penghargaan 2. Pengembangan diri
2	Motivasi Ekstrinsik (Herzberg)	1. Faktor Ekstrinsik yang berkaitan dengan organisasi	1. Kebijakan dan Administrasi 2. Keamanan 3. Gaji/Upah
		2. Faktor Ekstrinsik yang berkaitan dengan hubungan dengan rekan kerja	1. Hubungan antar pribadi 2. Kondisi Kerja
3.	Kinerja (Bernadin, 1993)	1. Hasil pekerjaan	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan waktu.
		2. Cara pengerjaan	1. Efektivitas 2. Kemandirian 3. Komitmen kerja

1.11. Metode Penelitian

Merupakan asas atau cara kerja yang mengatur proses penelitian secara benar dan urut. Adapun langkah yang tercakup dalam metode penelitian ini adalah

1.11.1 Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, tipe penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* atau penjelasan yaitu penelitian yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis yang telah di rumuskan.

1.11.2 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011).

Populasi dalam penelitian ini agen asuransi kerugian PT. AXA Asuransi Kesehatan sebanyak 156 orang.

1.11.3 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi atau area unit analisis yang dianggap mewakili populasi secara keseluruhan. Syarat utama sampel adalah harus mencerminkan populasi, representatif, atau merupakan populasi dalam bentuk kecil. Menurut Umar (2009) bahwa sampel penelitian meliputi sejumlah responden

yang lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 30 responden, dimana semakin banyak sampel maka akan memberikan hasil yang semakin akurat.

1.11.4. Teknik Sampling

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin (Riduwan, 2005), sebagai berikut :

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

N = jumlah sampel

N = jumlah populasi (156 karyawan)

E = batas kesalahan maksimal yang ditoleransi dalam sampel

$$N = \frac{156}{1 + 156 (0,05)^2}$$

N = 112,23 dibulatkan menjadi 113.

Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 113 karyawan PT. AXA Asuransi Kesehatan. Teknik sampling menggunakan teknik *proportional random*

sampling, yaitu karyawan PT. AXA Asuransi Kesehatan memiliki hak yang sama untuk dijadikan sebagai sampel penelitian (Sugiyono, 2011).

Tabel 1.4

Perhitungan Sampel Penelitian

Karyawan	Jumlah	Proportional Random Sampling	Sampel
Aktif	57	$(57/156) \times 113$	41
Non aktif	99	$(99/156) \times 113$	72
Jumlah	156		113

1.11.5. Sumber data

a) Data Primer

Data primer yaitu data yang langsung diperoleh penulis melalui sumber-sumber primer, yaitu agen asuransi kerugian Jasindo. Data ini merupakan data yang diperoleh dari jawaban responden melalui pengisian kuesioner. Data ini

meliputi data pribadi (biodata) responden dan juga mengenai persepsi responden terhadap motivasi kerja dan kinerja karyawan.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diambil data tidak langsung atau dari sumber lain sehingga tidak bersifat otentik karena sudah diolah dan diperoleh melalui tangan kedua, ketiga dan selanjutnya.

1.11.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Teknik ini sangat cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar sehingga peneliti tidak perlu bertatap muka langsung dengan responden

2. Interview (Wawancara)

Teknik wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dimana peneliti melakukan tanya jawab langsung kepada responden baik melalui tatap muka langsung ataupun melalui jaringan telepon dalam rangka menggali informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik ini digunakan untuk mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari respondennya dan juga menggali informasi mengenai gambaran umum perusahaan.

1.11.7 Skala Pengukuran

Hasil jawaban dan tanggapan responden dalam menjawab kuesioner bersifat kualitatif, untuk dapat dianalisis secara kuantitatif maka jawaban diberi skor berdasarkan skala Likert, yaitu skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2011).

Setiap pertanyaan memiliki 5 (lima) alternatif jawaban, yang kemudian untuk keperluan analisis kuantitatif masing-masing jawaban itu diberi skor Untuk jawaban yang mendukung pertanyaan atau pernyataan diberi skor tinggi dan begitu juga sebaliknya. Adapun pemberian skor tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Jawaban Sangat Setuju untuk pertanyaan atau pernyataan diberi skor 5
- b) Jawaban Setuju untuk pertanyaan atau pernyataan diberi skor 4
- c) Jawaban netral untuk pertanyaan atau pernyataan diberi skor 3
- d) Jawaban yang kurang setuju untuk pertanyaan atau pernyataan diberi skor 2
- e) Jawaban yang tidak setuju atas pertanyaan atau pernyataan diberi skor 1

Di dalam kuesioner, pertanyaan yang berkaitan dengan motivasi kerja dan kinerja karyawan terdiri lebih dari satu pertanyaan. Semua pertanyaan yang bertopik sama tersebut akan dikumpulkan dan di skor untuk kemudian dijumlah. Data ini akan disajikan dalam sebuah tabel induk. Dari hasil penjumlahan tersebut kemudian ditentukan nilai skor tertinggi dan nilai skor terendah yang mungkin dicapai dengan menggunakan rumus pengukuran interval :

$$I = \frac{R}{K}$$

I = Lebar Interval

R = Rentang, nilai kumulatif tertinggi dikurangi nilai kumulatif terendah.

K = Jumlah Interval

Kemudian tabel tersebut disajikan untuk diuji statistik dengan SPSS.

Jawaban terhadap setiap pertanyaan tertutup (*close question*/pertanyaan yang alternatif jawabannya telah ditentukan) dan terbuka (*open question*/jawaban uraian) di dalam kuesioner akan dicatat frekuensi kemunculannya serta persentasenya dan disajikan dalam bentuk tabel tunggal berdasarkan data mengenai identifikasi responden dan data tiap kategori variabel.

1.11.8 Teknik Analisis Data

Adapun analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Analisa Kualitatif

Yaitu suatu teknik analisis yang pengolahan datanya dalam bentuk uraian atau penggambaran tentang gejala atau fenomena yang sedang diteliti, terutama mengenai motivasi kerja dan kinerja dengan tetap mengacu pada teori-teori yang melandasi penelitian ini. Penggunaan analisis ini dimaksudkan untuk menggambarkan atau menjelaskan mengenai hubungan-hubungan dari tiap variabel penelitian.

2. Analisa Kuantitatif

Yaitu analisa data yang berdasarkan pada perhitungan dan pengukuran variabel-variabel yang digunakan disertai dengan penjelasan terhadap hasil yang telah diperoleh dari perhitungan tersebut. Analisa data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2007). Pengujian validitas dapat dinilai dari *corrected item total correlation* yang lebih besar dari r tabel. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total konstruk atau variabel, sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistic sebagai berikut dan untuk mengolah data menggunakan SPSS 20:

- 1) Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.
- 2) Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid.

- 3) Jika r hitung $>$ r tabel tetapi bertanda negatif, maka H_0 akan tetap ditolak dan H_a diterima.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau konstan dari waktu ke waktu (Ghozali, 2007).

Di dalam pengujian reliabilitas, instrumen menggunakan pengujian 1 skor pada taraf signifikansi 5%. Untuk pengujian reliabilitas agar kuesioner dapat dinyatakan reliabel adalah jika nilai alpha $>$ 0,60 dan untuk mengolah data menggunakan SPSS 20.

c. Koefisien Korelasi (R)

Uji korelasi ini digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya pengaruh variabel uji independen terhadap variabel dependen. Berikut ini disajikan tabel interpretasi nilai r digunakan pedoman:

Tabel 1.5

Tabel Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Cukup Kuat
0,60-0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono, 2011

d. Analisa Regresi Linear Sederhana

Analisis ini digunakan untuk menyatakan pengaruh antara motivasi kerja intrinsik (X_1) atau motivasi kerja ekstrinsik (X_2) terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan (Y) dan memperkirakan nilai variabel tak bebas (Y) berdasarkan nilai variabel bebasnya (X). Bentuk umum persamaan regresi sederhana adalah:

$$Y = a + bx$$

Dimana :

Y = adalah nilai prediksi dari variabel Y berdasarkan nilai variabel X yang dipilih

a = Titik potong Y , merupakan nilai perkiraan bagi Y ketika $x = 0$
dengan kata lain " a " adalah nilai perkiraan bagi Y ketika garis regresi memotong sumbu Y ketika $x = 0$

b = Koefisien Regresi

x = adalah sembarang nilai variabel bebas yang dipilih

Dengan demikian nilai dari a dan b pada persamaan regresi biasanya diartikan sebagai pendugaan koefisiensi regresi atau koefisien regresi saja dan untuk mengolah data menggunakan SPSS 20.

e. Analisa Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk menyatakan pengaruh antara motivasi kerja intrinsik (X_1) dan motivasi kerja ekstrinsik (X_2) secara bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan (Y) dan memperkirakan nilai variabel tak bebas (Y) berdasarkan nilai variabel bebasnya (X). Bentuk umum persamaan regresi adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana :

Y = adalah nilai prediksi dari variabel Y berdasarkan nilai variabel X yang dipilih

a = Titik potong Y , merupakan nilai perkiraan bagi Y ketika $x = 0$
dengan kata lain “ a ” adalah nilai perkiraan bagi Y ketika garis regresi memotong sumbu Y ketika $x = 0$

b = Koefisien Regresi

X_1 = Variabel bebas motivasi kerja intrinsik

X_2 = Variabel bebas motivasi kerja ekstrinsik

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS 20.

f. Koefisien Determinasi (R^2)

Setelah regresi dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi (Sugiyono, 2011). Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan variabel motivasi kerja intrinsik (X_1) dan motivasi kerja ekstrinsik (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y).

$$KD = (r^2) \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien korelasi

g. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk membuktikan bahwa pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen yang diperoleh bukan karena kebetulan saja, tetapi benar-benar dipengaruhi oleh faktor peningkatan kinerja yang

dilakukan oleh perusahaan, baik secara parsial maupun secara simultan dan untuk mengolah data menggunakan SPSS 20.

1). Uji Hipotesis menggunakan Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara individual berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat (Y).

Rumus pengujian untuk uji t sebagai berikut:

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

Dimana :

t = Nilai t-hitung

r = Koefisien Korelasi

n = Banyaknya Sampel

Kriteria Pengujian :

a. Taraf signifikan (α) 5% = 0,05

b. $H_0 = \beta = 0$ (tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependent), yang berarti :

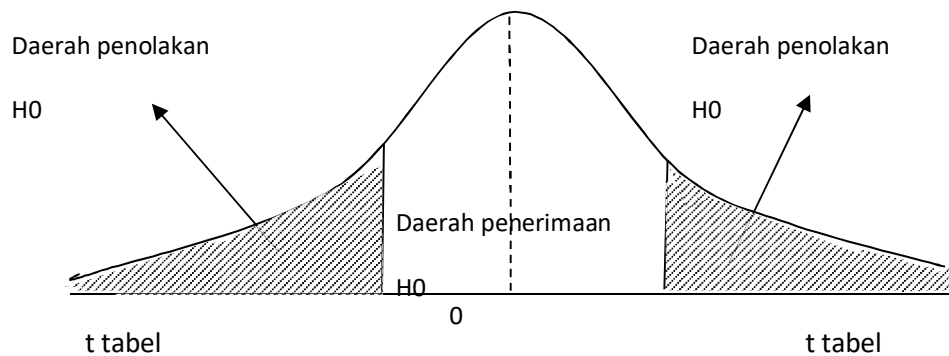
- Tidak ada pengaruh variabel motivasi kerja terhadap variabel kinerja karyawan

c. $H_a = \beta \neq 0$ (ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat), yang berarti :

- Ada pengaruh variabel variabel motivasi kerja terhadap variabel kinerja karyawan

- d. H_0 diterima dan H_a ditolak, apabila $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ atau tingkat signifikan $> 0,05$
- e. H_0 ditolak dan H_a diterima, apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ atau tingkat signifikan $< 0,05$.

Gambar 1.2
Kurva Uji t (Uji 2 pihak (two tail test))



2) Uji Hipotesis menggunakan Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara simultan berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat (Y),

Rumus pengujian untuk uji F ini adalah :

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan :

F : Nilai F- hitung

R^2 : koefisien regresi berganda

k : jumlah variabel independen

n : banyaknya sampel

Kriteria pengujian :

- a. Taraf Signifikan (α) = 0,05
- b. Degree of freedom : (df) pembilang = k dan penyebut = (n-k-1)
- c. Apabila F-hitung > F-tabel atau tingkat signifikan < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen secara bersama berpengaruh terhadap variabel dependen.
- d. Apabila F-hitung < F-tabel atau tingkat signifikan > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independen secara bersama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Gambar 1.3

