

BAB I **PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang

Pada tahun 1995, PT. Prudential Life Assurance Indonesia didirikan. Lembaga keuangan non bank terkemuka yang menyediakan jasa keuangan di Indonesia adalah PT. Jaminan Hidup Prudential. Melalui solusi untuk mengelola risiko keuangan, PT. Prudential Life Assurance atau Prudential Indonesia berusaha membantu masyarakat mengatur keuangannya dan keluarganya. Dalam organisasi dan bisnis, sumber daya manusia Prudential Life Assurance memainkan peran penting. Tingkat keterampilan agency leader memiliki korelasi langsung dengan kinerja organisasi. Sebaliknya, kinerja organisasi menurun saat keterampilan agency leader meningkat.

Perusahaan ini memiliki tenaga kerja yang terlatih dan terdidik, tenaga kerja dalam perusahaan ini menjaga kualitas produk yang dihasilkan dengan selalu mengedepankan mutu produksinya. Bertitik tolak dari hal itu, penulis akan menyoroti peranan dan kinerja agency leader yang ada pada PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan serta sejauhmana kinerja agency leader mampu menyelesaikan pekerjaannya. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa setiap agency leader pasti akan mengalami peningkatan dan penurunan dalam pekerjaannya. Pada pengamatan sementara yang telah dilakukan oleh peneliti, beberapa permasalahan terjadi dalam perusahaan yaitu rendahnya motivasi kerja agency leader serta ketidakpuasan kerja dalam pemberian kompensasi yang dirasakan masih minim untuk agency leader sehingga kinerja yang dihasilkan kurang maksimal. General Agency Wow Aini Medan Berdiri pada tanggal 25 April 2017 di Medan dan di akhir tahun berhasil mengumpulkan Omset sebesar 10,1 Milliar API (Annual Premium Income) atau total premi yang di setahunkan. Berikut ini perkembangan omset dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2022

No	Tahun	Omset (dalam Milliar API)
1	2017	10,1
2	2018	14,8
3	2019	19,8
4	2020	19,2
5	2021	21,5
6	2022	22,7

Berkaitan dengan kompetensi kerja agency leader General Agency Wow Aini Medan masih ada permasalahan dalam keterampilan kerja, yaitu menurunnya keterampilan kerja yang dihasilkan oleh agency leader sehingga menyebabkan terhambatnya kinerja tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Dengan adanya pelatihan, peserta dapat meningkatkan kompetensi, salah satunya keterampilan yang dimiliki agency leader sesuai dengan pengetahuan yang ada, jika pelatihan dan kompetensi berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan General Agency dan agency leader itu sendiri, akan menjadi optimal.

Berdasarkan hal tersebut, maka General Agency harus mampu memenuhi semua kewajiban yang dijanjikan kepada agency leader. Berikut saya lampirkan data pertumbuhan Agency Leader sejak 2017 sampai dengan tahun 2022 sebagai akibat dari kompetensi yang dimiliki oleh General Agency

Tahun	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Jumlah Agency Leader	16	27	39	51	69	67

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti **“PENGARUH MOTIVASI KERJA, KOMPETENSI, DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA AGENCY LEADER ASURANSI MELALUI KEPUASAN KERJA DI PT PRUDENTIAL LIFE ASURANSI GENERAL AGENCY WOW AINI MEDAN”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Rendahnya motivasi kerja yang dimiliki oleh agency leader.
2. Ketidakpuasan kerja dalam pemberian kompensasi yang dirasakan masih minim untuk agency leader sehingga kinerja yang dihasilkan kurang maksimal.
3. Kompetensi kerja agency leader PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan masih ada permasalahan dalam keterampilan kerja, yaitu menurunnya keterampilan kerja yang dihasilkan oleh agency leader

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan dimaksudkan, maka tesis ini membataskan ruang lingkup penelitian yakni Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi, dan Kompensasi Terhadap Kinerja agency leader Asuransi Melalui Kepuasan Kerja di PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka didapat rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan?
2. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan?
3. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan?
4. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja agency leader pada PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan?
5. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja agency leader pada PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan?
6. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja agency leader pada PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan?
7. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja agency leader pada PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan?
8. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja agency leader PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan yang dimediasi oleh kepuasan kerja?
9. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja agency leader PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan yang dimediasi oleh kepuasan kerja?
10. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja agency leader PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan yang dimediasi oleh kepuasan kerja?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang disebutkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan.
2. Untuk mengetahui kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan.
3. Untuk mengetahui kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan.
4. Untuk mengetahui motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja agency leader pada PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan.
5. Untuk mengetahui kompetensi berpengaruh terhadap kinerja agency leader pada PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan.
6. Untuk mengetahui kompensasi berpengaruh terhadap kinerja agency leader pada PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan?
7. Untuk mengetahui kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja agency leader pada PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan.
8. Untuk mengetahui motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja agency leader PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan yang dimediasi oleh kepuasan kerja.
9. Untuk mengetahui kompetensi berpengaruh terhadap kinerja agency leader PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan yang dimediasi oleh kepuasan kerja.
10. Untuk mengetahui kompensasi berpengaruh terhadap kinerja agency leader PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan yang dimediasi oleh kepuasan kerja.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat menambah peningkatan ilmu pengetahuan khususnya di pada bidang studi manajemen sumber daya manusia.
2. Secara Praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait dengan motivasi kerja, kompetensi, kompensasi terhadap kinerja dan kepuasan kerja.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi peneliti selanjutnya yang membahas tema serupa.

1.7 Indikator Kinerja

Bernadin (dalam Sudarmanto, 2014:12) menyampaikan bahwa terdapat 6 (enam) indikator kinerja. Keenam indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur kinerja. Adapun keenam indikator tersebut adalah:

1. *Quality* : Indikator kualitas terkait dengan proses atau hasil mendekati sempurna dalam memenuhi tujuan.
2. *Quantity* : Indikator kuantitas ini terkait dengan satuan jumlah yang dihasilkan.
3. *Timeliness* : Indikator ketepatan waktu ini terkait dengan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan atau dalam menghasilkan produk.
4. *Cost-effectiveness* : Indikator keefektifan ini terkait dengan tingkat penggunaan sumber-sumber organisasi seperti orang, uang, material, teknologi, dan sebagainya dalam memperoleh hasil.
5. *Need for Supervision* :Indikator perlunya pengawasan ini terkait dengan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa asistensi pimpinan.
6. *Interpersonal Impact* :Indikator dampaknya ini terkait dengan kemampuan pegawai dalam meningkatkan perasaan harga diri, keinginan baik, dan kerja sama di antara sesama pegawai.

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan indikator untuk mengukur kinerja dalam penelitian ini mengadaptasi teori yang diutarakan oleh Bernadin (dalam Sudarmanto, 2014:12) yakni *quality, quantity, timeliness, cost-effectiveness, need for supervision*, dan *interpersonal impact*.

1.8 Indikator Motivasi Kerja

Menurut Abraham Maslow (dalam Mulyadi, 2015:94-95) mengemukakan bahwa hirarki kebutuhan pegawai sebagai berikut:

1. Kebutuhan Fisiologis
Kebutuhan makan, kebutuhan minum, kebutuhan perlindungan fisik, kebutuhan bernapas dan kebutuhan sexual. Dalam hubungan dengan kebutuhan ini pemimpin perlu memberikan gaji atau upah yang layak kepada karyawan/pekerja.
2. Kebutuhan Rasa Aman
Kebutuhan perlindungan dari ancaman bahaya atau lingkungan kerja. Dalam hubungan dengan kebutuhan ini, pimpinan perlu memberikan tunjangan kesehatan, asuransi kecelakaan, perumahan dan dana pensiun.
3. Kebutuhan Sosial atau Rasa Memiliki
Kebutuhan untuk diterima dalam kelompok unit kerja. Berafiliasi, berinteraksi serta rasa dicintai dan mencintai. Dalam hubungan kebutuhan ini, pimpinan perlu menerima keberadaan karyawan sebagai anggota kelompok kerja, melakukan interaksi kerja yang baik dan hubungan kerja yang harmonis.
4. Kebutuhan Harga Diri
Kebutuhan untuk dihargai dihormati oleh orang lain, dalam hubungan kebutuhan ini, pimpinan tidak boleh sewenang-wenang memperlakukan karyawan atau pekerja karena mereka pelru dihormati diberi penghargaan terhadap prestasi kerjanya.
5. Kebutuhan Aktualisasi
Untuk mengembangkan diri dari potensi, mengemukakan ide-ide, memberikan penilaian, kritik dan berprestasi.

Dapat disimpulkan indikator untuk mengukur motivasi kerja dalam penelitian ini mengadaptasi teori yang diutarakan oleh Abraham Maslow (dalam Mulyadi, 2015:94-95) yakni kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial atau rasa memiliki, kebutuhan harga diri, dan kebutuhan aktualisasi.

1.9 Indikator Kompetensi

Wibowo (2016:230) mengemukakan indikator kompetensi adalah sebagai berikut :

1. Keterampilan
Suatu sistem atau rangkaian perilaku yang secara fungsional terkait dengan pencapaian tujuan kinerja.
2. Pengetahuan

Pengetahuan seseorang dalam bidang tertentu. Pekerja dituntut untuk memiliki pengetahuan di industri mereka dan untuk memahami informasi.

3. Konsep Diri
Karyawan harus mendekati pekerjaan mereka dengan profesionalisme, keyakinan pada kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas mereka sebagaimana ditugaskan oleh organisasi, dan profesionalisme secara umum.
4. Sifat
Sifat perilaku yang ditunjukkan seseorang secara konsisten. Setiap karyawan melakukan pendekatan dalam mengerjakan tugasnya dengan kepribadian (*personality*) yang berbeda.
5. Motif
Apa pun yang terus-menerus diyakini atau diinginkan seseorang dan yang memotivasi mereka untuk bertindak.

1.10 Indikator Kompensasi

Badriyah (dalam Supriyanto & Rohim, 2020) menyebutkan indikator kompensasi dibagi menjadi, yakni:

1. Insentif
Adalah balas jasa yang diberikan kepada pegawai tertentu, yang prestasinya di atas prestasi standar, pemberian insentif dimaksudkan untuk memotivasi pegawai agar bekerja lebih bersemangat sehingga produktivitas pegawai meningkat.
 2. Bonus
Adalah balas jasa atas hasil pekerjaan yang telah dilaksanakan apabila melebihi target, diberikan satu sekali terima tanpa suatu ikatan pada masa yang akan datang, beberapa persen dari laba yang kemudian dibagikan kepada yang berhak menerima bonus.
 3. Tunjangan
Adalah pemberian kompensasi guna menciptakan rasa nyaman dan aman dalam bekerja, seperti tunjangan kesehatan, tunjangan hari tua, bayaran di luar jam kerja (sakit, cuti, libur besar), dll.
 4. Fasilitas
Program pelayanan pegawai yang berupa fasilitas guna mempermudah pegawai dalam bekerja.
- Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan indikator untuk mengukur kompensasi dalam penelitian ini mengadaptasi teori yang diutarakan oleh Badriyah (dalam Supriyanto & Rohim, 2020) yakni insentif, bonus, tunjangan, dan fasilitas.

1.11 . Indikator Kepuasan Kerja

Afandi (2018:82) menyebutkan indikator kepuasan kerja meliputi antara lain:

1. Pekerjaan
Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
2. Upah
Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.
3. Promosi
Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan.
4. Pengawas
Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja
5. Rekan Kerja
Rekan kerja yang saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.

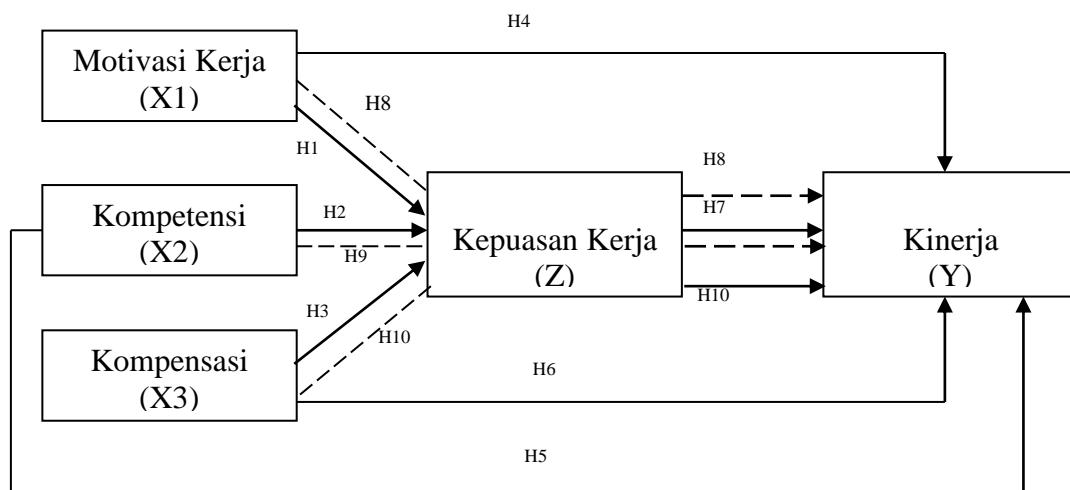
Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan indikator untuk mengukur kepuasan kerja dalam penelitian ini mengadaptasi teori yang diutarakan oleh Afandi (2018:82) yakni pekerjaan, upah, promosi, pengawas, dan rekan kerja.

Berikut data penelitian terdahulu.

No	Nama Peneliti	Variabel	Hasil Penelitian
1	Arifudin	Kompensasi	3,87 dengan kriteria baik Kompensasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja
2	Ikhsan	X1= Motivasi Kerja X2= Kompetensi X3= Kompensasi	(1) motivasi kerja memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja namun memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja agen, (2) kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja agen, (3) kompensasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja agen,

			(4) kepuasan kerja memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja agen, (5) motivasi kerja, kompetensi dan kompensasi memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja agen melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening
3	Fauzan & Sary	Kompensasi	Besar pengaruh kompensasi karyawan terhadap kinerja karyawan Bank BJB Cabang Utama Bandung adalah sebesar 27,5%.
4	Paparang	Kepuasan Kerja	Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai adalah positif, dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai
5	Harwina	Competence	49,6% variabel kinerja pegawai dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel kompetensi

1.12. Kerangka Konseptual



1.13. Hipotesis

Sugiyono (2017:63) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh memalui pengumpulan data atau kuesioner.

1. Terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pada PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan.
2. Terdapat pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja pada PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan.
3. Terdapat pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pada PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan.
4. Terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja agency leader pada PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan.
5. Terdapat pengaruh kompetensi terhadap kinerja agency leader pada PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan.
6. Terdapat pengaruh kompensasi terhadap kinerja agency leader pada PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan?
7. Terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja agency leader pada PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan.
8. Terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja agency leader PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan yang dimediasi oleh kepuasan kerja.
9. Terdapat pengaruh kompetensi terhadap kinerja agency leader PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan yang dimediasi oleh kepuasan kerja.
10. Terdapat pengaruh kompensasi terhadap kinerja agency leader PT Prudential Life Asuransi General Agency Wow Aini Medan yang dimediasi oleh kepuasan kerja.