SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: p-ISSN 2615-3009
Economic, Accounting, Management and Business e-ISSN 2621-3389
Vol. 5, No. 4, October 2022

ANALISIS KINERJA AGEN ASURANSI SUN LIFE SYARIAH DI PT. SAHABAT SUKSES BERBISNIS SURABAYA

Selvia Maisyaro[1], Bowo Santoso[2]
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia
selviama12345@gmail.com[1], manajemen.boow@gmail.com[2]

Submitted: 14th July 2022/ **Edited**: 02nd September 2022/ **Issued**: 01st October 2022
Cited on: Maisyaro, A., & Santoso, B. (2022). ANALISIS KINERJA AGEN ASURANSI SUN LIFE SYARIAH DI PT. SAHABAT SUKSES BERBISNIS SURABAYA. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, *5*(4), 851-858.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of discipline, motivation and self-efficacy on the performance of Sun Life Syariah insurance agents at PT. Sahabat Sukses Berbisnis Surabaya. The population in this study uses all agents owned by the insurance company Sun Life Syariah at PT Sahabat Sukses Berbisinis Surabaya as many as 94 insurance agents. The sampling technique used was the saturated sampling technique so that all the population was sampled, obtained as many as 94 respondents. Data was collected through questionnaires, which were then processed using Partial Least Square (PLS) data analysis techniques by conducting validity tests, reliability tests, structural model tests and hypothesis testing. The results showed that discipline, motivation, and self-efficacy had a positive and significant influence on the performance of Sun Life Syariah insurance agents at PT. Sahabat Sukses Berbisnis Surabaya.

Keyword : Discipline, Performance, Motivation, Self-efficacy

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia menjadi faktor penting terhadap berlangsungnya kegiatan yang terjadi di dalam perusahaan. Pentingnya dalam suatu perusahaan memiliki Manajemen sumber daya manusia yang memadai atau efektif maupun efisian sehingga dapat meningkatkan kualitas dan kuantitasnya, dengan membenahi aset sumber daya manusia yang dimiliki, maka akan meningkatkan daya hasil kinerja organisasi, sehingga dapat memberikan timbale balik berupa karyawan/pegawai yang memberikan loyalitas yang tinggi. Seorang agen atau karyawan dalam suatu organisasi dapat dikatakan berkualitas dan berkuantitas apabila memiliki hasil kerja yang baik dalam menjalankan atau menyelesaiakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2016:67). Agar menghasilkan suatu kinerja yang tinggi pada diri agen atau tenaga pemasar di perlukan faktor-faktor yang secara signifikan berpengaruh yakni disiplin, motivasi dan *self efficacy* terhadap agen atau tenaga pemasar tersebut.

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

Disiplin adalah suatu sikap ketaataan dan kepatuhan yang dilakukan individu dalam mentaati dan mematuhi peraturan-peraturan atau norma yang menjadi pedoman di sekelilingnya. Sudah sepatutnya seorang karyawan harus memiliki kesadaran dalam mematuhi peraturan tersebut dengan sikap disiplin dan tanggung jawab. Menerapkan kedisiplinan yang diberlakukan bagi karyawan didalam suatu organisasi diharapkan mampu membentuk kinerja karyawan yang baik (Singodimedjo dalam Sutrisno, 2016: 94).

Motivasi memiliki arti suatu dorongan atau menggerakkan. Motivasi kerja karyawan yang tinggi memberikan kontribusi yang baik terhadap pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawabnya (Hasibuan, 2013:141).

Self-efficacy a person belief that he or she has the ability motivation, correct role perceptions and favorable situation to complete a task successfully (McShane & Von Glinow, 2020:45). Efikasi diri seseorang berkeyakinan bahwa ia memiliki motivasi kemampuan, persepsi peran yang benar dan situasi yang menguntungkan untuk menyelesaikan tugas dengan sukses.

PT. Sahabat Sukses Berbisnis Surabaya dipilih sebagai obyek penelitian, dimana perusahaan tersebut memasarkan semua produk yang dimiliki oleh asuransi Sun Life Syariah. Berdasarkan hasil observasi, ditemukan adanya fenomena terkait menurunnya realisasi perolehan nasabah di PT. Sahabat Sukses Berbisnis Surabaya, dimana perolehan nasabah menurun pada beberapa periode terakhir terhitung sejak bulan September 2021. Penurunan perolehan agen tersebut diduga karena kinerja dari para agen yang mengalami penurunan atau kurang maksimal.

Permasalahan yang terjadi pada agen PT. Sahabat Sukses Berbisnis Surabaya berkaitan dengan disiplin kerja yaitu terjadinya kenaikan presentase absensi pada pertengahan periode hingga akhir periode yakni sekitar bulan Juni hingga Desember, diketahui bahwa presentase absensi mengalami kenaikan antara 14.1% - 20.28%. Kenaikan presentase absensi yang terjadi tersebut diduga akibat menurunnya tingakat motivasi dari para agen. Kemudian pada periode bulan Agustus sampai dengan bulan Desember 2021 data keterlambatan mengalami peningkatan yakni sebanyak 3-6 orang yang terlambat, Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan para agen pada periode tersebut sedang mengalami penurunan. Absensi dan keterlambatan dapat dikatakan masih dibatas normal apabila prosentasenya tidak melebihi 10%.

LANDASAN TEORI

Disiplin

Demi terwujudnya tujuan dan kesuksesan suatu organisasi, disiplin merupakan suatu hal yang perlu dijunjung tinggi dan diaplikasikan oleh setiap karyawan ataupun pegawai pada setiap organisasi. Kedisiplinan masing-masing individu perlu dijunjung tinggi dan diaplikasikan oleh setiap karyawan ataupun pegawai pada setiap organisasi. Artinya, tanpa adanya kedisiplinan dalam bekerja yang dilakukan oleh pegawai ataupun karyawan, maka tidak akan mudah bagi suatu organisasi tersebut dalam mewujudkan tujuannya. Jadi, disiplin kerja dapat menjadi tolak ukur kesuksesan dalam mencapai tujuan suatu organisasi (Sinambela, 2016:335). Terdapat indikator-indikator dalam disiplin kerja yaitu terdiri dari absensi ditempat kerja, kepatuhan terhadap norma atau peraturan organisasi, kepatuhan terhadap standar kerja, tingkat kepekaan tinggi, dan bekerja secara etis (Malayu S.p Hasibuan, 2017:194).

Motivasi

Motivasi menjadi sebab akibat yang menjadi individu terdorong dalam bertanggung jawab terhadap suatu kegiatan tertentu, oleh karenanya motivasi seringkali didefinisikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang (Sutrisno, 2013:109). Sederhananya motivasi merupakan suatu penyebab atau alasan yang menjadi pendorong perilaku yang dilakukan seseorang dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan atau demi tercapainya tujuan. Motivasi mempunyai peranan penting bagi kinerja karyawan. Motivasi menjadi kebutuhan, dorongan dan keinginan untuk meningkatkan kinerja dalam melakukan aktivitas- aktivitas yang menjadi beban tugas dan tanggung jawab seorang karyawan atau pegawai terhadap organisasi. Terdapat indikator-indikator yang mempengaruhi motivasi kerja yaitu (Hafidzi, dkk., 2019 : 53):

1. Kepentingan Fisik
2. Kepentingan rasa aman
3. Kepentingan social
4. Kepentingan akan penghargaan
5. Kepentingan dorongan mencapai tujuan.

Self Efficacy

Self efficacy sebagai hasil pertimbangan seseorang mengenai kompetensi dan kemampuan yang dimilikinya dalam menyelesaikan suatu tugas, mengatasi suatu

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

hambatan dan mencapai tujuan (Bandura dalam Hasanah et al., 2019:522). Sederhananya *Self efficacy* yaitu penilaian masing-masing individu akan kapabilitas dirinya dalam hal menentukan upaya untuk menyelesaikan tugas dan menentukan lama waktu mereka akan bertahan dengan tugas dan tanggung jawabnya itu. Penting untuk kita ketahui bahwa terdapat indikator- indikator *dari Self efficacy* yaitu (Brown, dkk. dalam Hasanah et al., 2019:522):

1. Keyakinan dalam mengerjakan tugas
2. Keyakinan memotivasi diri untuk mengerjakan tugas
3. Keyakinan terhadap kemampuan dirinya dalam berusaha keras menyelesaikan tugas
4. Keyakinan akan kemampuan dirinya dalam menghadapi suatu hambatan maupun kesulitan
5. Keyakinan dapat mengerjakan tugas dengan jangkauan yang luas maupun sempit
6. Keyakinan akan kemampuannya dirinya bahwa dapat menghadapi segala tingkat kesusahan tugas.

Kinerja

Kinerja merupakan daya hasil kerja yang diperoleh secara kualitas dan kuantitas dari seorang pegawai dalam menyelesaikan beban tugas yang dipikulnya sesuai dengan tanggungjawab yang dimandatkan kepadanya (Mangkunegara, 2017:67). Sederhananya kinerja dapat diartikan sebagai suatu hasil kerja yang diperoleh secara kualiti maupun kuantiti yang tercapai selama proses kerja oleh perorangan atau kelompok didalam suatu organisasi yang dinilai dari tingkat keberhasilan menyelesaikan tugas-tugas dan tanggungjawab yang diberikan. Perlu kita ketahui bahwa terdapat indikator-indikator yang dapat meningkatkan daya hasil kerja atau kinerja karyawan menurut Wibowo (2014:85) mencakup; yang menjadi tujuan, standar yang dimiliki, umpan balik, sarana atau prasarana, kompetensi, motif, dan peluang.

METODE PENELITIAN

Berikut ini dipaparkan metode penelitian yang digunakan, di antaranya:

1. Penelitian berbasis kuantitatif
2. Menggunakan teknik analisis *Partial least Square* (*PLS)*
3. Data diperoleh melalui dua acara yaitu:

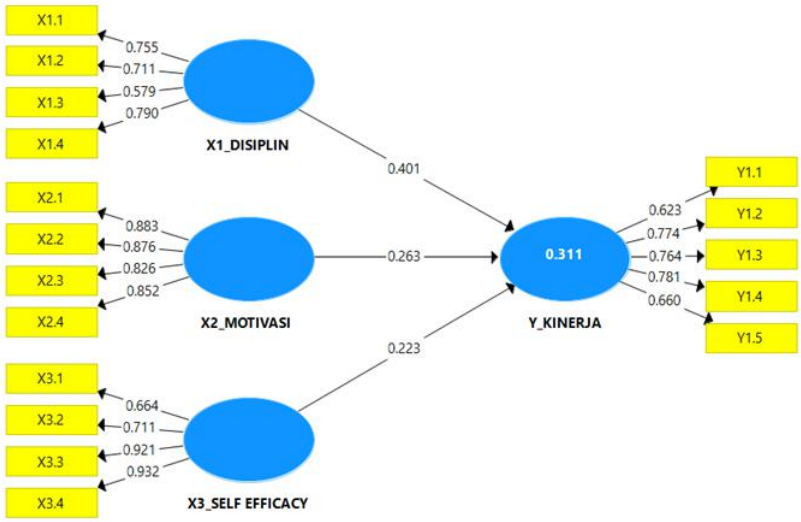
p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

a. Data primer didapat dari hasil observasi objek yang diteliti berupa hasil survey dan kuesioner yang diberikan kepada responden.
b. Data sekunder berupa laporan tertulis perusahaan dan dokumentasi yang dimiliki perusahaan.

4. Jumlah sampel sebanyak 94
5. Subjek penelitian adalah agen Sun Life Syariah di PT Sahabat Sukses Berbisnis Surabaya
6. Teknik sampel adalah teknik sampling jenuh
7. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal melalui skala likert

HASIL PENELITIAN

Penelitian dikatakan memenuhi validitasnya jika nilai *Loading factor* masing-masing indikator pada konsep masing-masing, dengan nilai lebih dari 0,70.



Sumber: Output SmartPLS 3.0, (2022)

Gambar 1. *Outer Model*

Berdasarkan gambar *outer model*, hasil pengujian model PLS untuk semua indikator menunjukkan bahwa terdapat beberapa *Loading Factor* kurang dari 0,70, akan tetapi telah lebih dari 0,50 yang mana menunjukkan bahwa model tersebut sempurna dan valid untuk menilai konstruknya.

Validitas konvergen konstruk juga bisa diketahui melalui output *Avarage variance extracted* (AVE) yakni memperlihatkan besaran varian indikator dalam

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

variabel latennya. *Convergen* nilai AVE lebih besar 0,5 memperlihatkan kecukupan validitas yang baik bagi variabel laten.

Table 1. Average Variance Extracted

	Rata-Rata Varians Diekstrak (AVE)
X1_DISIPLIN	0,508
X2_MOTIVASI	0,739
X3_SELF EFFICACY	0,666
Y_KINERJA	0,523

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2022

Terlihat bahwa hasil dari pengujian AVE pada variabel Disiplin (X1) senilai 0,508, variabel Motivasi (X2) senilai 0,739, variabel Self Efficacy (X3) senilai 0,666 serta variabel Kinerja (Y) senilai 0,523. Dengan nilai di atas 0,5 dari keseluruhan konstruk penelitian ini memiliki validitas yang baik.

Dikatakan reliabel apabila suatu kuesioner memiliki batas nilai *Composite Reliability* > 0,70. Untuk mengukur konsistensi jawaban responden maka penting sekali uji reliabilitas dilakukan.

Table 2. Composite Reliability

	Reliabilitas Komposit
X1_DISIPLIN	0,803
X2_MOTIVASI	0,919
X3_SELF EFFICACY	0,886
Y_KINERJA	0,845

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2022

Pada tabel 2. memperlihatkan seluruh *composite reliability* memiliki koefisien nilai di atas 0,70 sehingga jawaban responden dinyatakan konsisten dan kuesioner penelitian dinyatakan telah reliabel.

Table 3. Uji Ketepatan Model

	R^2	Q^2	SRMR	NFI	d_ULS	d_G
Y_KINERJA	0,311	0,119	0,093	0,691	1,335	0,472

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2022

Pada Tabel 3. dapat kita ketahui bahwasanya nilai R^2 sebesar 0,311, oleh karena dapat dikatakan bahwasanya model mendekati cukup moderat. Dapat diketahui pula sebesar 31,1% Kinerja dipengaruhi oleh variabel Disiplin, Motivasi dan *Self Efficacy*, sedangkan nilai 68,9% sisanya terpengaruhi oleh variabel lain.

Dilakukannya uji *Prediction Relevance* (Q^2) atau *Stone-Geisser's* guna melakukan validasi kemampuan prediksi model. Tabel 3. menunjukkan nilai $Q^2 > 0$, yakni variabel

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

Kinerja (Y) sebesar 0,119. Sehingga kemampuan prediksi model variabel independen telah sesuai dan dapat memprediksi variabel dependen Y.

Hasil *Standardized Root Mean Square* (SRMR) menunjukkan nilai 0,093 yang mana < 0,10, sehingga dikatakan bahwa model yang diaplikasikan telah didapatkan kecocokan antara korelasinya. Selanjutnya nilai *Normal Fit Indeks* (NFI) menunjukkan hasil 0,691, sehingga semakin mendekati 1, maka dapat kita simpulkan bahwasanya model yang digunakan cukup baik dan sesuai.

Pengujian hipotesis dilakukan melalui tiga pengujian, di antaranya seperti uji t (t-statistic), *p-value*, dan *original sample* (sampel asli). Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilaksanakan melalui pengujian langsung menggunakan metode analisis SEM PLS:

Table 4. Pengujian Langsung

	Sampel Asli (O)	T Statistik (IO/STDEV)	P Values
X1_DISIPLIN -> Y_KINERJA	0,401	5,863	0,000
X2_MOTIVASI -> Y_KINERJA	0,263	2,653	0,008
X3_SELF EFFICACY -> Y_KINERJA	0,223	2,222	0,027

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2022

Menurut tabel pengujian langsung diatas dapat kita simpulkan bahwasanya:

1. Disiplin berpengaruh positif terhadap Kinerja dapat diterima, dengan nilai *Original Sample* (O) sebesar 0,401dan nilai *T-Statistic* sebesar 5,863 yang menunjukkan nilai di atas 1,96 (nilai Z pada α = 0,05) serta *P-Value* 0,000 < 0,05, yang artinya didalamnya terdapat pengaruh signifikan (positif) antara Disiplin terhadap Kinerja.
2. Motivasi berpengaruh positif terhadap Kinerja dapat diterima, dengan memiliki nilai *Original Sample* (O) sebesar 0,263 dan nilai *T-Statistic* sebesar 2,653 yang menunjukkan nilai di atas 1,96 (nilai Z pada α = 0,05) serta *P-Value* 0,008 < 0,05, yang artinya didalamnya terdapat pengaruh signifikan (positif) antara Motivasi terhadap Kinerja.
3. *Self Efficacy* berpengaruh positif terhadap Kinerja dapat diterima, dengan nilai *Original Sample* (O) sebesar 0,223 dan nilai *T-Statistic* sebesar 2,222 yang menunjukkan nilai di atas 1,96 (nilai Z pada α = 0,05) serta *P-Value* 0,027 < 0,05, yang artinya didalamnya terdapat pengaruh signifikan (positif) antara *Self Efficacy* terhadap Kinerja.

p-ISSN 2615-3009
e-ISSN 2621-3389

KESIMPULAN

Melalui hasil penelitian, diperoleh kesimpulan yaitu apabila Disiplin, Motivasi dan *Self efficacy* mengalami peningkatkan maka hal tersebut juga akan meningkatkan kinerja dari agen asuransi Sun Life Syariah di PT. Sahabat Sukses Berbisnis Surabaya.

Terdapat beberapa saran yang dapat digunakan sebagi bahan pertimbangan antara lain berdasarkan *loading factor* terbesar yaitu indikator X3.4, maka bagi peneliti kedepannya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dari faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kemampuan individu dalam suatu pekerjaan, seperti tingkat pembelajaran, lingkungan, wawasan, dan banyak faktor lainnya. Berdasarkan *loading factor* terendah yaitu indikator X1.3, ketaatan pada standar kerja pada variabel Disiplin, sangat penting bagi perusahaan Asuransi Sun Life Syariah di PT. Sahabat Sukses Berbisnis Surabaya untuk menerapkan peraturan yang lebih kuat atau sanksi yang tegas agar agen asuransi dapat lebih menaati standar kerja yang berlaku. Sehingga diharapkan perusahaan dapat mempertimbangkan hasil penelitian ini. Oleh karena disiplin menjadi variabel paling dominan berpengaruh terhadap kinerja agen asuransi. Maka, diharapkan Perusahaan Asuransi Sun Life Syariah di PT. Sahabat Sukses Berbisnis Surabaya mampu meningkatkan pengaplikasian regulasi yang sesuai pada agen asuransi, agar kinerja agen asuransi dapat meningkat dan memberikan dampak baik terhadap perekonomian Indonesia ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

Edy, Sutrisno. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Hasanah, U., Dewi, N., & Rosyida, I. (2019). Self-Efficacy Siswa SMP Pada Pembelajaran Model Learning Cycle 7E (Elicit , Engange , Explore , Explain , Elaborate , Evaluate , and Extend). Prisma Prosiding Seminar Nasional Matematika, 2, 551–555.

Mangkunegara, A. P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya.

McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2020). Organizational Behaviour: Emerging Knowledge, Global Reality (9th ed.). McGraw-Hill International.

Sinambela . (2016). *Pengertian Disiplin Kerja*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Sutrisno. (2016). *Manfaat dan Tujuan Disiplin Kerja*. Jakarta: PT Prenada Media

Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja.* Cetakan Keempat. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.