

**PENGARUH MOTIVASI INTRINSIK DAN MOTIVASI  
EKSTRINSIK TERHADAP KINERJA AGEN ASURANSI  
HIGH SPEED TEAM COMMONWEALTH LIFE CABANG  
ALAM SUTERA *Qu***



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen

**Oleh:**

**Reiska Respati Majestadewi**

**2015120187**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**

**Terakreditasi oleh BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018**

**BANDUNG**

**2019**

**THE EFFECT OF INTRINSIC AND EXTRINSIC  
MOTIVATION TO INSURANCE AGENT'S  
PERFORMANCE IN HIGH SPEED TEAM  
COMMONWEALTH LIFE ALAM SUTERA** *all*



**UNDERGRADUATE THESIS**

Submitted to complete part of the requirements  
for Bachelor's Degree in Management

**By:**

**Reiska Respati Majestadewi  
2015120187**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
PROGRAM IN MANAGEMENT**

Accredited by BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

**BANDUNG**

**2019**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH MOTIVASI INTRINSIK DAN MOTIVASI EKSTRINSIK  
TERHADAP KINERJA AGEN ASURANSI HIGH SPEED TEAM  
COMMONWEALTH LIFE CABANG ALAM SUTERA**

Oleh:  
Reiska Respati Majestadewi  
2015120187

Bandung, Juni 2019  
Ketua Program Sarjana Manajemen,

Dr. Istiharini, CMA.

Pembimbing Skripsi

Ko-Pembimbing Skripsi

Sapta Dwikardana, Ph. D.

Angela Teressia, S.IP., M.M.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Reiska Respati Majestadewi  
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 25 September 1997  
NPM : 2015120187  
Program studi : Manajemen  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH MOTIVASI INTRINSIK DAN MOTIVASI EKSTRINSIK TERHADAP KINERJA AGEN ASURANSI HIGH SPEED TEAM COMMONWEALTH LIFE CABANG ALAM SUTERA**

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : Sapta Dwikardana, Ph. D. dan Angela Teressia, S.IP., M.M.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri.

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (*Plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam

Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,  
Dinyatakan tanggal : 18 Juni 2019  
Pembuat pernyataan :



(Reiska Respati Majestadewi)

## ABSTRAK

Pertumbuhan industri asuransi jiwa di Indonesia dalam 10 tahun terakhir mengalami peningkatan. Hal tersebut disebabkan oleh adanya persepsi masyarakat dan organisasi bahwa asuransi saat ini menjadi peranan penting. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang asuransi adalah Commonwealth Life. Untuk dapat mencapai tujuan, perusahaan harus menyiapkan strategi yang tepat agar dapat bersaing di industri asuransi. Dalam membantu memasarkan produk atau program asuransi yang beragam, perusahaan menggunakan agen asuransi sebagai pekerja utamanya.

Berdasarkan data perusahaan, diketahui bahwa tingkat keaktifan dan kinerja agen asuransi dalam satu tim di cabang Alam Sutera yaitu High Speed Team tergolong rendah dan dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Beberapa upaya telah dilakukan guna meningkatkan kinerja para agen, salah satunya adalah dengan pemberian motivasi. Agen yang termotivasi biasanya memiliki kinerja yang baik karena akan menjual produk sebanyak-banyaknya agar mendapatkan komisi yang tinggi. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Herzberg's two factors motivation theory*, dimana motivasi intrinsik yaitu motivasi yang mendorong seseorang untuk berprestasi bersumber dalam diri individu tersebut dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang bersumber dari luar diri seseorang yang turut menentukan perilaku individu dalam melakukan pekerjaan.

Jenis dari penelitian ini adalah *applied research* yaitu suatu penyelidikan menggunakan metode ilmiah untuk memperoleh solusi yang efektif dari permasalahan yang diteliti di dunia bisnis. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara kepada beberapa responden dan menyebar kuisioner kepada agen aktif High Speed Team yang berjumlah 40 orang. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis linear berganda.

Dari hasil pengolahan analisis kuantitatif diperoleh bahwa secara parsial motivasi intrinsik berpengaruh signifikan terhadap kinerja agen, yang berarti setiap peningkatan motivasi intrinsik akan menyebabkan peningkatan kinerja agen. Untuk motivasi ekstrinsik tidak berpengaruh signifikan, artinya peningkatan motivasi ekstrinsik tidak akan mempengaruhi kinerja agen, sedangkan secara simultan motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik berpengaruh signifikan terhadap kinerja agen asuransi.

Kata kunci: motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik, kinerja, asuransi

## **ABSTRACT**

*The growth of life insurance in Indonesia has been increased in the last 10 years. This event is caused by people and organization perception realizing that nowadays insurance has important roles. One of companies that is running in the insurance field is Commonwealth Life. To be able to achieve the goals, the company must prepare the right strategies in order to compete in the insurance industry. In the way to help market its product or insurance various programs, the company uses insurance agents as the main employee.*

*Based on the company's data, it found out that the level of activity and insurance agents' performance in one team at Alam Sutera namely High Speed Team is classified as low and could lead into company losses. Various efforts have been made to increase the agents performance, one of them is through motivations. An agent with motivation tends to have good performance because of to get a commission from selling various products as many as possible. Therefore, the purpose of this research is to find out the impact of intrinsic motivation and extrinsic motivation toward employees performance.*

*The theory used in this research is Herzberg's two factors motivation theory, where intrinsic motivation is a motivation that encourages a person to have an achievement in the individual's self and extrinsic motivation that is motivation sourced from something outside who also determines the behavior of individuals at work.*

*This research was using applied research which is an investigation using scientific methods to obtain effective solutions to the problems examined in the business world. This research was conducted by interviewing respondents and distributing questionnaires to 40 high speed team's active agents. Hypothesis was tested using multiple linear analysis.*

*From the result of quantitative analysis processing found out that partially the intrinsic motivation significantly influences the agents performance, which means that any increase in intrinsic motivation will cause an increase in agent performance. For the extrinsic motivation it does not give any significant influence, which means that the increase in extrinsic motivation will not affect the agents performance. while simultaneously the intrinsic motivation and extrinsic motivation significantly influence the insurance agents performance.*

*Keywords: Intrinsic motivation, extrinsic motivation, performance, insurance*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana strata satu Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan dengan judul **“Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Agen Asuransi High Speed Team Cabang Alam Sutera”**. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung dalam penyelesaian masa kuliah yaitu kepada :

1. Erick Gumbira Soehardjo dan Ira Artianawaty selaku kedua orang tua dari penulis yang tidak pernah lelah untuk mendoakan, memberi dukungan, dan merawat dengan segenap cinta sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sarjana ini dengan baik.
2. Yetti Suciaty dan Peter Soehardjo selaku Yangti dan Yangpo yang penulis banggakan, terimakasih karena selalu memberikan kasih sayang, dukungan, dan mendidik penulis untuk menjadi seseorang yang lebih baik.
3. Mama Riefy dan Papap Anto yang selalu memberikan doa dan *support* kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.
4. Adik – adik penulis, yaitu Valka, Maura, Azka, dan Bunga yang selalu memberikan kebahagiaan dan mengisi hari penulis meskipun “berantem” sudah menjadi makanan sehari-hari. Kakak sayang kalian!
5. Bapak Sapta Dwikardana, Ph. D dan Ibu Angela Teressia, S.I.P., M.M. selaku dosen pembimbing penulis, terima kasih banyak atas kerjasama yang telah diberikan dalam satu semester ini. Segala dukungan, motivasi, arahan, obrolan, dan nasihat yang Bapak/Ibu berikan, telah memberikan sudut pandang baru dan ilmu yang bermanfaat untuk penulis.
6. Ibu Dr. Istiharini CMA yang penulis hormati selaku Kepala Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
7. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si. selaku dosen seminar manajemen insani yang telah membantu dalam perumusan objek dan topik penelitian yang dijadikan sebagai tugas akhir penulis.
8. Bapak Ivan Prasetya, S.E., MSM., M.Eng. selaku dosen wali yang telah membantu dan mendukung penulis selama proses perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan studi.

9. Ibu Elaine, Pak Fernando, Pak Christian, Ibu Retno, Ibu Rizka, dan Pak Bowo selaku dosen yang senantiasa membantu penulis saat menjadi asisten dosen mata kuliah praktik manajemen dan pelaksanaan MENEFFESTO 2018.
10. Tante Rini, Tante Shanty, dan Tante Nia selaku pihak High Speed Team Commonwealth Life yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dan membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Annissa Putri, Thufail Alhakim, dan Zacky Basya, selaku teman seperjuangan dalam menghadapi kesibukan di semester ini. Terima kasih telah mau di ganggu setiap hari hingga akhirnya skripsi ini berhasil terselesaikan.
12. Diera, Azuura, dan Tita, selaku sahabat penulis yang tidak pernah berhenti mendukung, mendoakan, dan selalu siap sedia 24/7.
13. Ciwi ciwi Iyami yang selalu mengisi hari-hari penulis di masa perkuliahan, Shahnaz, Nadelia, Hanifa, Bella, Intania, Dheazy, Yusinta, Silvia, Rosaline, Dinda, Fitriani, Alizka, dan Novia.
14. Sahabat 97L ARMY yaitu Zahra, Selly, Raisa, Azaria, dan OT7 yang selalu memberikan keceriaan dan kebahagiaan dikala penulis sedang gundah gulana dan mengajarkan penulis untuk "Love Yourself".
15. Kevinata, Ryan, dan Bramantyo yang selalu mengalah demi penulis. Terima kasih atas candaan, jajan-jajan, dan bersedia mendengarkan keluh kesah selama perkuliahan ini.
16. Seluruh keluarga besar HMPSM Unpar, khususnya pengurus angkatan 2015, Mirza, Rebecca, Zeindra, Algi, Irfan, Tanto, Dindaman, dan Christo. Terima kasih atas segala suka duka dan pengalaman mengenai *open mind*, inisiatif dan *respect*, kekeluargaan, cinta manajemen, dan bawang putih.
17. Adirahman, Kibar, Iitsar, Wafi dan seluruh keluarga besar UNISPAR yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih telah membuat penulis semangat datang ke kampus hanya untuk bertemu dan bercanda dengan kalian semua.
18. Diya, Keisha, Alyaa, Almas, Bella, dan Vidia yang selalu menantikan kehadiran penulis untuk pulang ke Jakarta.
19. Pasha, Marsha, Cinantya, dan Amanda yang telah menjadi sahabat penulis selama lebih dari 10 tahun ini.



Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun. Akhir kata, semoga Tuhan YME membalas kebaikan semua yang telah membantu penulis dalam penyelesaian masa studi perkuliahan.

Bandung, Juni 2019

Reiska Respati Majestadewi

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Kerangka Pemikiran .....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Motivasi.....	8
2.1.1 Pengertian Motivasi .....	8
2.1.2 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja .....	9
2.2 Teori Motivasi Hezberg.....	10
2.2.1 Motivasi Intrinsik .....	11
2.2.2 Motivasi Ekstrinsik .....	13
2.3 Kinerja Karyawan .....	14
2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan.....	14
2.3.2 Faktor-Faktor Kinerja Karyawan.....	14
2.3.3 Dimensi Kinerja Karyawan .....	16
2.4 Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan .....	17
2.5 Peneliti Terdahulu .....	17

BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	21
3.1 Metode Penelitian.....	21
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.3 Jenis Sumber Data.....	22
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	22
3.4.1 Operasionalisasi Variabel .....	23
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian .....	27
3.5.1 Populasi.....	27
3.5.2 Sampel .....	27
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	28
3.6.1 Uji Validitas .....	28
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	31
3.7 Teknik Pengolahan Data .....	33
3.7.1 Pengukuran Variabel .....	33
3.7.2 Pengujian Hipotesis .....	34
3.8 Objek Penelitian .....	35
3.8.1 Profil Perusahaan .....	36
3.8.2 Struktur Organisasi .....	36
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....	37
4.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	37
4.2 Analisis Deskriptif Variabel .....	39
4.2.1 Motivasi Intrinsik .....	40
4.2.2 Motivasi Ekstrinsik .....	49
4.2.3 Kinerja Karyawan.....	58
4.3 Analisis Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan .....	69
4.3.1 Uji Asumsi Klasik .....	69
4.3.2 Uji Hipotesis Regresi Linear Berganda.....	71

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	75
5.1 Kesimpulan .....	75
5.2 Saran .....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN .....	82
RIWAYAT HIDUP .....	103

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Target Penjualan High Speed Team Lima Tahun Terakhir .....	2
Tabel 1.2 Jumlah Agen Aktif High Speed Team Lima Tahun Terakhir .....	3
Tabel 2.1 Tabel Peneliti Terdahulu .....	17
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Motivasi Intrinsik (X1).....	23
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Motivasi Ekstrinsik (X2).....	24
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Kinerja Karyawan (Y) .....	26
Tabel 3.4 Kriteria Uji Validitas .....	28
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Intrinsik .....	28
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Ekstrinsik .....	29
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	30
Tabel 3.8 Kriteria Cronbach's Alpha.....	31
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Motivasi Intrinsik.....	32
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Motivasi Ekstrinsik.....	32
Tabel 3.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan .....	32
Tabel 3.12 Alternatif Jawaban dan Bobot Nilai.....	33
Tabel 3.13 Kriteria Uji Multikolinearitas .....	34
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	37
Tabel 4.2 Usia Responden .....	38
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden .....	38
Tabel 4.4 Lama Bekerja Responden.....	39
Tabel 4.5 Jawaban Responden Pernyataan Dimensi <i>Achievement</i> .....	40
Tabel 4.6 Jawaban Responden Pernyataan Dimensi <i>Recognition</i> .....	42
Tabel 4.7 Jawaban Responden Pernyataan Dimensi <i>Work it Self</i> .....	44
Tabel 4.8 Jawaban Responden Pernyataan Dimensi <i>Responsibility</i> .....	45
Tabel 4.9 Jawaban Responden Pernyataan Dimensi <i>Advancement</i> .....	47
Tabel 4.10 Jawaban Responden Pernyataan Dimensi <i>Compensation</i> .....	49
Tabel 4.11 Jawaban Responden Pernyataan Dimensi <i>Work Condition</i> .....	51
Tabel 4.12 Jawaban Responden Pernyataan Dimensi <i>Company Policy and Administration</i> .....	53
Tabel 4.13 Jawaban Responden Pernyataan Dimensi <i>Interpersonal Relation</i> ...	54
Tabel 4.14 Jawaban Responden Pernyataan Dimensi <i>Quality Supervisor</i> .....	56
Tabel 4.15 Jawaban Responden Pernyataan Dimensi <i>Quantity of Work</i> .....	58
Tabel 4.16 Jawaban Responden Pernyataan Dimensi <i>Quality of Work</i> .....	60

Tabel 4.17 Jawaban Responden Pernyataan Dimensi <i>Job Knowledge</i> .....	61
Tabel 4.18 Jawaban Responden Pernyataan Dimensi <i>Creativeness</i> .....	63
Tabel 4.19 Jawaban Responden Pernyataan Dimensi <i>Cooperation</i> .....	64
Tabel 4.20 Jawaban Responden Pernyataan Dimensi <i>Dependability</i> .....	65
Tabel 4.23 Uji Multikolinearitas .....	70
Tabel 4.24 ANOVA Variabel X1 dan X2 Terhadap Y .....	71
Tabel 4.25 Coefficients Variabel X1 dan X2 Terhadap Y .....	72
Tabel 4.26 Model Summary Variabel X1 dan X2 Terhadap Y .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Kerangka Pemikiran .....	7
Gambar 3.1 Struktur Level Keagenan.....	36
Gambar 4.1 P-Plot Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan.....	69
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	82
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas Motivasi Intrinsik .....	89
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Motivasi Ekstrinsik .....	90
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan.....	91
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Motivasi Intrinsik.....	92
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Motivasi Ekstrinsik.....	93
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan .....	94
Lampiran 8. Hasil Jawaban Responden Variabel Motivasi Intrinsik.....	95
Lampiran 9. Hasil Jawaban Responden Variabel Motivasi Ekstrinsik.....	97
Lampiran 10. Hasil Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan .....	99
Lampiran 11. Identitas Responden .....	101



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Industri asuransi saat ini menjadi peranan penting di beberapa perusahaan maupun individu. Hal ini dilihat melalui kesadaran masyarakat akan pentingnya sebuah perlindungan atas berbagai macam risiko yang dapat terjadi sewaktu-waktu. Hendrisman Rahim, Ketua Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) mengatakan bahwa dalam 10 tahun terakhir, pertumbuhan industri asuransi jiwa di Indonesia selalu meningkat dalam kisaran 10% hingga 30% dan jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia saat ini sekitar 255 juta orang, hanya sekitar 7,5% yang memiliki asuransi (Hafiz, 2018). Melihat kondisi tersebut, pasar asuransi jiwa di Indonesia masih terbuka luas sehingga perusahaan asuransi memiliki peluang yang cukup besar untuk menarik lebih banyak nasabah. Salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang asuransi adalah Commonwealth Life.

Commonwealth Life merupakan perusahaan asuransi jiwa yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Commonwealth Life sudah berdiri di Indonesia sejak tahun 1992. Seiring dengan visi dan misi perusahaan untuk menjadi yang terbaik, Commonwealth Life terus mengembangkan produk dan layanannya yang tersebar di lebih dari 20 kota besar dan didukung oleh lebih dari 4000 agen di seluruh Indonesia yang telah melayani lebih dari 500.000 nasabah individu dan kumpulan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, perusahaan harus menyiapkan strategi yang tepat agar dapat bersaing dalam industri perasuransian.

Dalam membantu memasarkan produk atau program asuransi yang beragam, perusahaan menggunakan seorang agen asuransi sebagai pekerja utamanya. Berdasarkan UU No. 2 Tahun 1992 Pasal 1 Ayat 10 tentang Usaha Perasuransian, agen asuransi adalah seseorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa dalam memasarkan jasa asuransi untuk dan atas nama penanggung (perusahaan). Agen asuransi sendiri bukan merupakan karyawan tetap perusahaan, melainkan dianggap sebagai mitra perusahaan. Menurut Ketut Sendra (2014) berkembangnya perusahaan asuransi sangat ditentukan oleh para agen asuransi, karena para agen lah yang berhubungan

langsung dengan para nasabah. Maka dari itu, agen asuransi dapat dikatakan sebagai ujung tombak perusahaan asuransi.

Commonwealth Life sendiri memiliki 32 kantor pemasaran yang tersebar di seluruh Indonesia, diantaranya adalah kantor cabang yang berada di Alam Sutera. Salah satu tim aktif yang berada di kantor tersebut adalah High Speed Team. High Speed Team sudah berdiri sejak tahun 2012 dan merupakan tim pertama yang berada di kantor cabang Alam Sutera. Berdasarkan data target penjualan High Speed Team, terlihat bahwa pencapaian target dalam lima tahun terakhir bersifat fluktuatif dan mengalami penurunan pada tahun 2018:

**Tabel 1.1**  
**Data Target Penjualan High Speed Team Lima Tahun Terakhir**

<b>Tahun</b>	<b>Target Penjualan (dalam rupiah)</b>	<b>Pencapaian</b>
<b>2014</b>	2.627.645.398	Tidak Tercapai
<b>2015</b>	2.865.409.065	Tidak Tercapai
<b>2016</b>	3.409.899.076	Tercapai
<b>2017</b>	3.543.298.000	Tercapai
<b>2018</b>	2.769.428.758	Tidak Tercapai

Sumber: Commonwealth Life Alam Sutera, data diolah

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Shanty selaku Senior Agency Manager High Speed Team, salah satu faktor yang menyebabkan sulitnya High Speed Team dalam memenuhi target adalah tingkat keaktifan agen yang dimiliki. Dalam kurun lima tahun terakhir pencapaian target penjualan hanya dilakukan oleh beberapa agen saja, padahal agen yang dimiliki dalam High Speed Team cukup banyak. Hal ini tercermin dari data yang terdapat dalam data jumlah keaktifan agen:

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Agen Aktif High Speed Team Lima Tahun Terakhir**

<b>Tahun</b>	<b>Aktif</b>	<b>Total Agen</b>
<b>2014</b>	33	83
<b>2015</b>	36	90
<b>2016</b>	38	95
<b>2017</b>	40	100
<b>2018</b>	40	111

Sumber: Commonwealth Life Alam Sutera, data diolah

Data menunjukkan bahwa dalam kurun lima tahun terakhir tingkat agen yang aktif hanya berkisar sebesar 40% dari total agen yang dimiliki oleh High Speed Team, dan tidak semua agen memiliki kinerja yang baik. Berdasarkan data laporan kinerja High Speed Team tahun 2018, diketahui bahwa agen aktif yang dikategorikan memiliki kinerja baik hanya sebesar 70% dilihat melalui pencapaian angka persistensi masing-masing agen. Tingkat kinerja agen yang rendah tentu saja dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan dari segi finansial maupun non finansial, dimana dari sisi finansial tim akan sulit mencapai target penjualan dan dari sisi non finansial perusahaan pun sulit untuk berkembang. Perkembangan perusahaan asuransi didasari oleh banyaknya jaringan relasi yang dimiliki agen sebagai wakil perusahaan. Maka dari itu, peningkatan kinerja para agen asuransi sangat dibutuhkan oleh perusahaan.

Beberapa upaya telah dilakukan oleh perusahaan guna meningkatkan kinerja para agen, salah satunya adalah dengan pemberian motivasi. Motivasi kerja adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu kekuatan untuk mendorong individu bertingkah laku dalam mencapai tujuan (Mahardhika, Hamid, & Ruhana). Agen yang termotivasi biasanya memiliki kinerja yang baik karena mereka akan

mencari dan menjual produk sebanyak-banyaknya agar mendapatkan komisi yang tinggi.

Pemberian motivasi oleh perusahaan telah dilakukan melalui berbagai cara, seperti diadakannya kegiatan-kegiatan yang menghadirkan motivator, pemberian secara personal oleh masing-masing *leader* saat melakukan rapat rutin *Monday Morning Motivation*, dan sistem kompensasi yang cukup beragam seperti komisi, *reward international*, bonus produksi, bonus persistensi. Meskipun beragam cara telah dilakukan perusahaan guna meningkatkan kinerja para agen, tetap saja tingkat kinerja yang dimiliki agen High Speed Team rendah. Berdasarkan fenomena di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Agen Asuransi High Speed Team Commonwealth Life cabang Alam Sutera**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan topik yang dimaksud, rumusan masalah yang dikemukakan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja agen aktif asuransi High Speed Team Commonwealth Life cabang Alam Sutera?
2. Bagaimana pengaruh motivasi ekstrinsik terhadap kinerja agen aktif asuransi High Speed Team Commonwealth Life cabang Alam Sutera?
3. Bagaimana pengaruh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja agen aktif asuransi High Speed Team Commonwealth Life cabang Alam Sutera?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dimaksud, tujuan penelitian yang dikemukakan sebagai berikut:

1. Menganalisis dan mengetahui pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja agen aktif asuransi High Speed Team Commonwealth Life cabang Alam Sutera
2. Menganalisis dan mengetahui pengaruh motivasi ekstrinsik terhadap kinerja agen aktif asuransi High Speed Team Commonwealth Life cabang Alam Sutera

3. Menganalisis dan mengetahui pengaruh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja agen aktif asuransi High Speed Team Commonwealth Life cabang Alam Sutera

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan serta pemahaman lebih mengenai ilmu bidang kajian Manajemen Insani khususnya mengenai motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan, serta sistem kerja yang ada pada perusahaan asuransi.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat membantu perusahaan untuk menjadikan sebagai masukan dalam mengelola motivasi yang akan diberikan kepada karyawan guna memaksimalkan kinerja para agen asuransi.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi penelitian yang akan dilakukan dan dikembangkan selanjutnya serta menambah wawasan pembaca mengenai ilmu bidang kajian Manajemen Insani dan sistem kerja perusahaan asuransi.

#### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Seorang agen asuransi dituntut untuk memiliki kinerja baik melalui kemampuan dalam memasarkan produknya. Kinerja agen asuransi memiliki peranan penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Hal ini dikarenakan akan berpengaruh pada peningkatan volume penjualan dan kepuasan para nasabah yang berdampak kepada peningkatan profitabilitas. Oleh karena itu, memiliki seorang agen yang berkinerja baik diperlukan oleh perusahaan asuransi agar tidak mengalami kerugian.

Pengertian kinerja menurut Mangkunegara (2017) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Motivasi dianggap sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan merupakan daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai

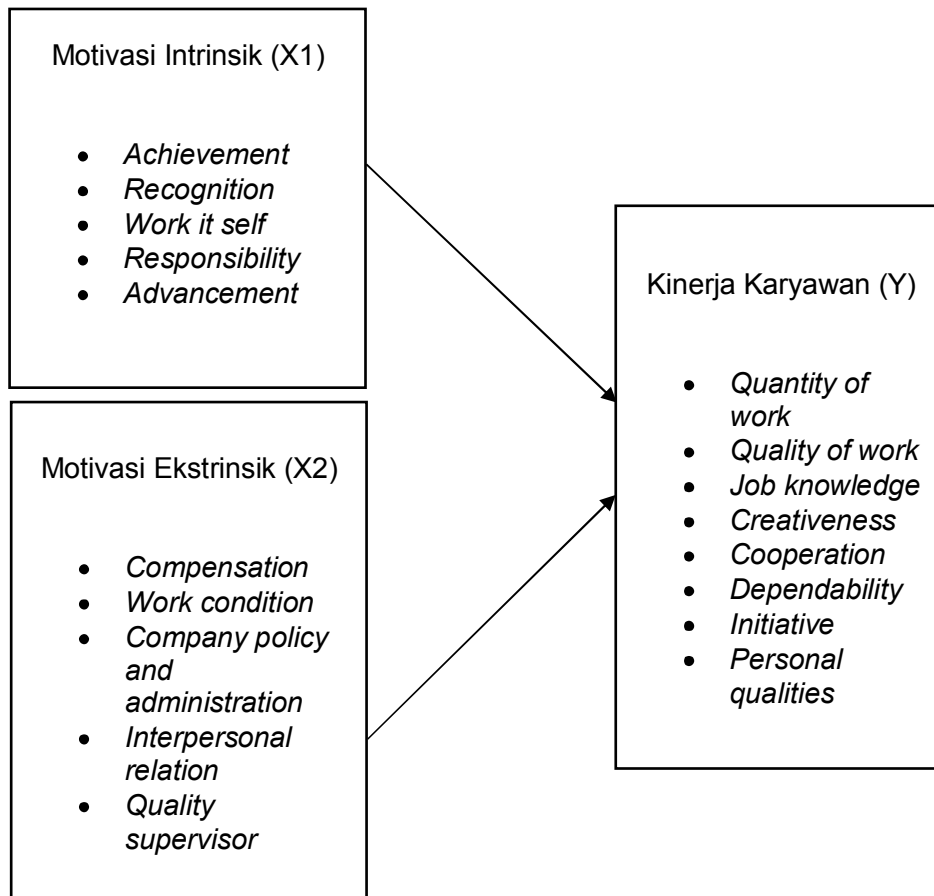
kepuasan (Hasibuan M. S., 2016). Mc Clelland, seperti dikutip oleh (Mangkunegara, 2017) mengatakan bahwa pekerja akan mampu mencapai kinerja maksimal jika ia memiliki motivasi tinggi. Motivasi yang perlu dimiliki pekerja harus ditumbuhkan dari dalam diri sendiri dan juga melalui lingkungan kerja. Hal ini dikarenakan motivasi yang ditumbuhkan dari dalam diri sendiri akan membentuk suatu kekuatan diri dan jika situasi lingkungan kerja turut menunjang, maka pencapaian kinerja akan lebih mudah.

Herzberg dalam penelitiannya, menyampaikan sebuah teori motivasi yang berisi faktor-faktor yang dapat memotivasi seseorang untuk bekerja secara optimal yang dikenal *Herzberg's two factors motivation theory* (Andriani & Widiawati, 2017). Teori ini dikenal dengan istilah motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik, dimana motivasi intrinsik yaitu motivasi yang diasosiasikan secara langsung dengan pelaksanaan tugas, sedangkan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang mengelilingi pekerjaan dan tidak berfungsi motivasional (Linawati, 2014). Penelitian telah banyak dilakukan untuk mengetahui pengaruh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan.

Salah satunya adalah penelitian Sasmita (2017), hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa motivasi intrinsik dan ekstrinsik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja agen asuransi. Peningkatan motivasi intrinsik dan ekstrinsik akan meningkatkan kinerja dan penurunan motivasi intrinsik dan ekstrinsik akan menurunkan kinerja para agen.

Berdasarkan teori yang telah dipaparkan, penulis mengembangkan model penelitian sebagai berikut:

**Gambar 1.1**  
**Model Kerangka Pemikiran**



Berdasarkan model penelitian pada skema yang telah digambarkan, maka hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- H<sub>1</sub> : Motivasi intrinsik berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kinerja agen aktif asuransi.
- H<sub>2</sub> : Motivasi ekstrinsik berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kinerja agen aktif asuransi.
- H<sub>3</sub> : Motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kinerja agen aktif asuransi.