

Peranan Kompetensi dan Motivasi terhadap kinerja dalam Pemasaran Produk Asuransi Syariah (Studi kasus di PT. Asuransi Adira Dinamika) = The Role of Competency and Motivation to Front liners' Performance in Marketing of Shariah Insurance products (A case study at PT. Asuransi Adira Dinamika)

Haryadi Rifai, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=129384&lokasi=lokal>

Abstrak

Asuransi Syariah di Indonesia dalam dasa warsa terakhir ini menunjukkan laju pertumbuhan yang signifikan. Pertumbuhan ini kemudian didukung oleh pemerintah dengan menerbitkan Peraturan Pemerintah dan Keputusan Menteri Keuangan serta Fatwa oleh Majelis Ulama Indonesia melalui Dewan Syariah Nasional. Dari sisi regulasi, salah satu kebijakan pemerintah yang dikeluarkan adalah dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah No.39 Tahun 2008 yang isinya menyatakan bahwa Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi yang memiliki Unit Usaha Syariah dapat membuka kantor cabang dan/atau kantor pemasaran syariah. Kebijakan ini secara legal memfasilitasi pemasaran produk asuransi syariah di kantor cabang konvensional (Takaful Windows) dan membantu mempercepat pertumbuhan premi asuransi syariah. Namun demikian proporsi asuransi syariah di Indonesia sebesar 1% dibandingkan porsi asuransi konvensional masih relatif rendah. Hal ini juga berlaku untuk Unit Usaha Syariah Adira yang memiliki porsi premi 0.99% terhadap porsi total premi asuransi Adira. Pencapaian produksi premi Unit Usaha Syariah Adira yang belum signifikan ini tidak terlepas dari kekurangan sumberdaya manusia dengan keahlian yang dibutuhkan. Pencapaian premi yang tidak signifikan diduga karena kinerja frontliner yang belum optimal yaitu belum memahami sistem operasional, pemasaran dan produk asuransi syariah dengan baik. Salah unsur utama dari sumber daya manusia yang mempengaruhi kinerja frontliner adalah kompetensi profesional dan motivasi kerja. Kompetensi profesional ini terdiri dari pengetahuan, keahlian dan karakter pribadi, sedangkan motivasi kerja terdiri dari karakteristik individu, imbalan intrinsik, dan situasi kerja. Analisis korelasi, regresi dan dilanjutkan dengan analisis jalur digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui faktor langsung yang mempengaruhi kinerja frontliner dan seberapa besar kontribusinya terhadap kinerja frontliner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi secara individu berperan sebesar 53,5% terhadap kinerja frontliner sedangkan motivasi berperan sebesar 66,5% terhadap kinerja. Kompetensi dan motivasi secara bersama berperan sebesar 83,6% terhadap kinerja. Dengan demikian untuk meningkatkan kinerja frontliner dalam pemasaran asuransi syariah di Takaful Windows Adira perlu dilakukan training secara regular mengenai konsep & produk asuransi syariah, marketing syariah dan peninjauan program insentif yang telah berjalan, pemberian kegiatan pelatihan motivasi kerja, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

.....Development of Islamic insurance in Indonesia in the last decade shows remarkable results. It is supported by government by issuance of Government Decree dan Ministry of Finance' decree as well as National Sharia Board (MUI-DSN). One of significant regulation issued was Government Regulation Nos No.39 2008 which primarily stated that Insurance dan Reinsurance companies having Takafui Windows is permitted to open branch offices and/or shariah marketing offices. This regulation legally facilitates Insurance or Reinsurance companies to sell shariah insurance products in conventional branch offices

(Takafui Windows), therefore it is expected will speed up the growth of shariah gross premium. However, the proportion of shariah gross premium is only 1% compared to total gross premium in Indonesia. It is considered low, The fact, it is similar with those Adira Takafui Windows which having a portion of 0.99% to total gross premium, an unsatisfactory result on shariah gross premium is assumed due to lack of human resource with adequate expertise. It is also due to low performance of frontliner as they do not familiar with the operation & marketing of shariah products. The reasons of the primary elements of human resources affecting frontliner's performance is professional competency and work motivation. Competency consists of knowledge, skill and personal characteristics, whilst work motivation consists of individual characteristics, intrinsic reward dan working condition.

Correlation and regression analysis as well as path analysis are applied in this research. The result of the research shows that competency individually contributes 53,5% to frontliner's performance, whilst motivation contributes 66,5% to frontliner's performance. Meanwhile, competency and motivation simultaneously contributes 83,6% to frontliner's performance. Furthermore to increase frontliner's performance in marketing of shariah products on Adira Takafui Windows, it is necessary to regularly conduct training regarding shariah concept, products and shariah marketing as well as work motivation. A conducive working environment should be provided by the company.