

**ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS KINERJA
KARYAWAN DI ASURANSI JIWA BERSAMA (AJB) BUMIPUTERA
1912 DIVISI SYARI'AH CABANG KEDIRI
Tahun Penelitian 2011-2013**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi Syari'ah (S. ESy)



Oleh:

WILIS RATNASARI

9.313.074.09

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
JURUSAN SYARI'AH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KEDIRI**

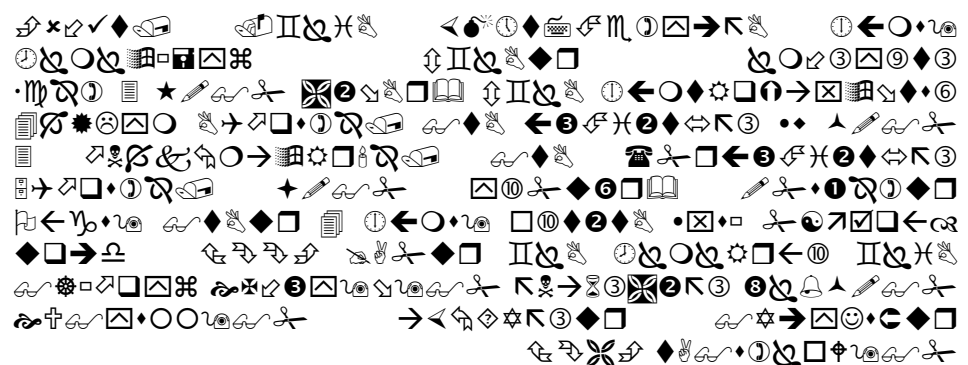
2014

kepada sesama manusia tidak saja hina didunia, tetapi juga akan dihina Allah kelak diakhirat.

Bekerja juga berkait dengan kesucian jiwa. Orang yang disibukkan dengan aktivitas bekerja tidak akan memiliki waktu untuk bersantai dan melakukan *ghibah* atau membicarakan orang lain. Ia akan menggunakan waktunya untuk meningkatkan kualitas kerja dan usaha. Begitu pentingnya arti bekerja, sehingga islam menetapkannya sebagai suatu kewajiban. Setiap muslim yang berkemampuan wajib hukumnya bekerja sesuai dengan bakat dan kemampuannya.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor kunci dalam reformasi ekonomi, yakni bagaimana menciptakan tenaga kerja yang berkualitas dan memiliki keterampilan serta berdaya saing tinggi dalam persaingan global. Untuk itu diperlukan produktifitas yang baik dan upaya mendayagunakan diri dengan maksimal untuk menjadi sumber daya manusia yang berkualitas.

Sementara itu, Allah telah memberikan pedoman bagaimana manusia dalam memanfaatkan sumber daya yang ada pada diri manusia melalui Al-Qur'an surat Ar-Ra'd 11-12, diantaranya ayat berikut:



Artinya: “*Bagi manusia ada malaikat-malikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia*”.

Menurut Bryant White sebagaimana yang dikutip oleh Budi Suryadi bahwa pembangunan ekonomi merupakan kegiatan mengatur urusan rumah tangga nasional untuk memenuhi seluruh kebutuhan hidup penduduk.² Sama halnya yang terjadi pada pembangunan suatu unit kerja, departemen, atau lembaga-lembaga lain memerlukan aset utama yakni “*daya*” atau yang disebut dengan sumber daya manusia (*human resources*).

Sumber daya manusia sangat penting dalam menentukan keberhasilan lembaga atau departemen. Fasilitas yang canggih dan lengkap pun belum merupakan jaminan akan keberhasilan lembaga atau departemen itu, tanpa diimbangi kualitas dan kinerja dari karyawan yang akan memanfaatkan fasilitas tersebut. Menurut A.A Waskito, karyawan adalah orang dalam sebuah lembaga (kantor, perusahaan dan sebagainya) dengan mendapat gaji (upah), karyawan juga disebut sebagai pegawai, buruh, pekerja. Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson, kinerja para karyawan individual adalah faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi. Selain karyawan dapat menjadi keunggulan bersaing, mereka juga dapat menjadi liabilitas atau penghambat. Ketika karyawan terus menerus meninggalkan perusahaan dan ketika karyawan bekerja

² Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah*, Edisi Revisi (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), 2

namun tidak efektif, maka sumber daya manusia dalam organisasi dalam keadaan rugi.³

Dalam membangun kemampuan organisasi dan mempertahankan keunggulan, peran kinerja sumber daya manusia sangat diperlukan yang nantinya akan terwujud pada implementasi strategi. Strategi bisnis sebagai konsep memang bukanlah satu-satunya penentu keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuan strategik yang telah ditentukan. Efektifitas perusahaan juga bergantung pada keseimbangan praktik-praktik sumber daya manusia atau karyawan.

Departemen atau lembaga didalam masyarakat harus berpacu seiring kompetisi antar lembaga. Melihat terus berkembangnya peralatan maupun fasilitas baru yang canggih dan mengikuti arus zaman. Pengembangan sumber daya manusia yang terarah dan terencana sangat penting dalam mencapai hasil yang optimal.⁴ Selain itu pengembangan atau peningkatan kinerja sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah karyawan, tentunya bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari para karyawan itu sendiri. Disamping agar dapat mencapai prestasi sesuai standarisasi dari departemen, juga untuk menumbuhkan loyalitas terhadap pekerjaan atau tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini dibutuhkan terutama bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, yang mana sangat mengandalkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki.

³ <http://library.binus.ac.id>, diakses 14 Januari 2014

⁴ Soekijo Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Rineka Cipta, 2009),12.

Suatu departemen atau lembaga ditengah-tengah masyarakat sudah barang tentu mempunyai visi, misi, dan tujuannya masing-masing. Untuk mencapai hal-hal tersebut maka direncanakan kegiatan atau program-program, dan selanjutnya untuk pelaksanaan, monitoring dan evaluasi kegiatan-kegiatan tersebut diperlukan tenaga yang profesional atau berkualitas baik. Untuk dapat mencapai sasaran dan tujuan strategis organisasi, dibutuhkan individu atau sumber daya manusia yang kompeten, handal, dan visioner. Kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki harus searah dengan visi dan misi organisasi. Maka harus ada kesesuaian antara kompetensi individu dengan kompetensi inti organisasi.

Pada hakikatnya, setiap organisasi didirikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Apakah tujuan yang telah ditetapkan tersebut telah tercapai atau tidak, terkadang diabaikan oleh para pengelola organisasi yang cenderung hanya disibukkan melakukan kegiatan rutinitas dalam menggerakkan roda organisasinya, sehingga tidak memiliki waktu khusus untuk menjawab pertanyaan tersebut. Seberapa besar pencapaian kinerja organisasi dalam satu waktu tertentu bisa tidak diketahui tanpa dilakukan pengukuran kinerja dari para karyawan dalam organisasi tersebut.

Setiap perusahaan boleh saja memiliki strategi yang berbeda karena tujuan mereka memang belum tentu sama. Namun yang pasti, ketika perusahaan telah memiliki tujuan bahkan menetapkan target, maka

harus ada tindakan yang dilakukan. Sama halnya dengan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Divisi Syari'ah Cabang Kediri, yang selama kurang lebih tujuh tahun mampu bersaing dengan terus meningkatkan kualitas kinerja karyawannya demi tujuan yang ingin dicapai. AJB Bumiputera 1912 Divisi Syari'ah Cabang Kediri merupakan lembaga asuransi berbasis syari'ah dan peneliti pandang sebagai salah satu lembaga asuransi yang berprestasi diKediri maupun tingkat nasional, maka dalam penelitian ini peneliti memilih obyek yakni AJB Bumiputera 1912 Divisi Syari'ah Cabang Kediri.

Tahun 2013 merupakan pencapaian prestasi terbaik yang mana AJB Bumiputera 1912 Divisi Syari'ah Cabang Kediri meraih *income* tertinggi dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini tentu tidak luput dari usaha sumber daya manusia atau para karyawan yang bekerja dengan loyal terhadap AJB Bumiputera 1912 Divisi Syari'ah Cabang Kediri sehingga mampu meraih prestasi yang membanggakan tersebut.

Dari pemaparan di atas, maka lahirlah sebuah gagasan untuk mengadakan penelitian terkait strategi yang dijalankan lembaga atau perusahaan dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja karyawan, dengan judul : "Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan diAsuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Divisi Syari'ah Cabang Kediri". Penelitian ini mengambil data mulai Tahun 2011 hingga Tahun 2013 dan membahas strategi-strategi yang dijalankan perusahaan untuk mencapai tujuannya yaitu dengan meningkatkan

kualitas kinerja sumber daya manusianya. Kemudian disesuaikan dengan dimensi kualitas kinerja melalui segi konsistensi atau kehandalan karyawan, penampilan, pelayanan, dan sebagainya.

B. Rumusan Masalah

1. Strategi apa yang digunakan AJB Bumiputera 1912 Divisi Syari'ah Cabang Kediri untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawannya?
2. Bagaimana efektifitas strategi yang diterapkan AJB Bumiputera 1912 Divisi Syari'ah Cabang Kediri dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawannya?
3. Strategi apa yang dominan digunakan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Divisi Syari'ah Cabang Kediri?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi-strategi peningkatan kualitas kinerja karyawan yang diberlakukan atau diterapkan oleh AJB Bumiputera 1912 Divisi Syari'ah Cabang Kediri.
2. Untuk mengetahui efektifitas penerapan strategi peningkatan kualitas kinerja karyawan yang sudah diterapkan oleh AJB Bumiputera 1912 Divisi Syari'ah Cabang Kediri.
3. Untuk mengetahui strategi yang dominan digunakan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Divisi Syari'ah Cabang Kediri

D. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian berjudul “Pengaruh Penghargaan (*Reward*) Terhadap Kinerja Karyawan Muslim BNI Syari’ah Cabang Semarang” oleh Muhammad Kharisun (2013). Penelitian ini berlokasi di BNI Syari’ah Cabang Semarang, penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif yang mana peneliti menggambarkan peristiwa secara apa adanya dan menggambarkan suatu variabel, gejala atau keadaan yang diteliti dari data yang bersifat kuantitatif. Hasil penelitian yang diolah dengan program SPSS versi 18.0 windows menunjukkan bahwa penghargaan (*reward*) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan BNI Syari’ah Cabang Semarang.
2. Penelitian berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Non-fisik Terhadap Kinerja Karyawan di Asuransi Bumiputera Syari’ah Cabang Kediri” oleh Devi Mei Susanti tahun 2012. Penelitian ini bertempat di AJB Bumiputera 1912 Divisi Syari’ah Cabang Kediri, dengan tujuan untuk mengetahui apakah lingkungan kerja non-fisik memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan di perusahaan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, hasil yang didapatkan dari penelitian ini yaitu lingkungan kerja

non-fisik kurang mampu berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan.

3. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Asuransi Bumiputera Syari’ah Cabang Kediri” oleh Efi Wahyu Lestari pada tahun 2012. Penelitian ini memilih lokasi di AJB Bumiputera 1912 divisi Syari’ah Cabang Kediri, tujuannya adalah untuk mengukur pengaruh dari motivasi kerja karyawan terhadap kinerjanya sendiri dalam menjalankan aktivitas perusahaan tersebut. Dari penelitian yang menggunakan metode penelitian kuantitatif tersebut dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja cukup berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Dari beberapa penelitian terdahulu diatas, adapun persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama berkaitan dengan kinerja. Sementara itu perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada ketiga penelitian tersebut hanya terfokus pada satu hal saja. Sedangkan penelitian ini membahas strategi-strategi yang dijalankan perusahaan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawannya, mengenai apa yang menjadi target dan tindakan Perusahaan untuk mencapainya. Selain itu, ketiga penelitian terdahulu diatas menggunakan metode penelitian

kuantitatif, berbeda dengan penelitian ini yang menggunakan metode penelitian kualitatif.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini disusun oleh penulis dengan tujuan bahwa nantinya penelitian ini dapat memberi beberapa manfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pihak-pihak terkait pada umumnya. Sementara itu manfaat pembahasan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
 - a. Mampu menerapkan serta mendalami ilmu yang telah ditempuh selama di bangku perkuliahan.
 - b. Dalam hal teoritis, diharapkan penelitian ini dapat memperluas khazanah keilmuan dan pengetahuan dalam bidang Ekonomi Islam, khususnya yang masih memerlukan pengkajian detail dalam bidang wawasan keilmuannya.
 - c. Memperoleh pengalaman praktis dalam penulisan karya ilmiah dan menambah wawasan terutama dalam hal pengembangan sumber daya manusia atau lebih fokus pada peningkatan kinerja karyawan di AJB Bumiputera 1912 Divisi Syari'ah Cabang Kediri
2. Bagi Karyawan AJB Bumiputera 1912 Divisi Syari'ah Cabang Kediri

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan karyawan AJB Bumiputera 1912 Divisi Syari'ah Cabang Kediri sehingga menjadi motivasi untuk terus mempertahankan prestasi kerja yang telah diraih.
 - b. Menambah loyalitas para karyawan sebagai wujud penghargaan terhadap upaya dan strategi Perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan di AJB Bumiputera 1912 Divisi Syari'ah Cabang Kediri.
3. Bagi Civitas Akademika dan Studi Ekonomi Islam

Memberikan kontribusi pengetahuan bidang Ekonomi Islam terutama mengenai strategi peningkatan kinerja karyawan yang efektif dan sesuai untuk diterapkan pada lembaga terkait.
 4. Bagi Pembaca dan Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, sumbangan pemikiran, serta dapat dipergunakan pembaca maupun pihak lain yang berkepentingan. Baik sebagai referensi ataupun informasi mengenai strategi peningkatan kinerja karyawan terlebih dalam hal yang bersifat praktis.