

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Semakin berkembangnya dunia dan ukuran keberhasilan atau prestasi suatu organisasi harus mempunyai produktivitas yang tinggi untuk dapat terus hidup dan berkembang. Tenaga kerja merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan maju atau mundurnya suatu perusahaan karena peran tenaga kerja akan berpengaruh terhadap produktivitas. Faktor yang mempengaruhi Produktivitas Kerja antara lain adalah Motivasi Kerja dan Stres Kerja seperti pelatihan, pendidikan, mental dan fisik, hubungan antar atasan dan bawahan. Baik disadari maupun tidak, pekerjaan seseorang menimbulkan stres pada dirinya, karena manusia setiap harinya berkecimpung di tempat kerjanya lebih dari sepertiga kali waktu. Manusia bekerja agar mampu memenuhi kebutuhan hidupnya, mengemban tanggung jawab, resiko, target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Keadaan ini tentu saja akan menuntut energi karyawan yang lebih besar, manusia akan cenderung mengalami stres apabila kurang mampu menyesuaikan antara keinginan dengan kenyataan.

Kini manusia tidak hanya ingin memenuhi kebutuhan sandang, pangan dan papan saja melainkan semua kebutuhan yang lain juga ingin mereka penuhi. Seperti halnya untuk kebutuhan yang belum pasti di masa mendatang manusia sudah terlebih dahulu ingin memenuhinya mulai dari sekarang, sebagai contohnya kebutuhan di hari tua maka manusia sudah menyiapkan dana pensiun untuk kelak di masa yang akan datang, anak-anak yang belum sekolah sudah disiapkan dananya mulai tingkat dasar hingga perguruan tinggi. Hal tersebut menjadikan semakin kompleksnya kebutuhan manusia sehingga ingin semua kebutuhan mereka dapat tercukupi. Untuk memenuhi kebutuhan yang belum pasti di masa yang akan datang tersebut maka sebagian manusia memerlukan asuransi.

Asuransi merupakan sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi risiko mendasar seperti risiko kematian, atau dalam menghadapi risiko atas harta benda yang dimiliki. Demikian pula dunia usaha dalam menjalankan kegiatannya menghadapi berbagai risiko yang mungkin dapat mengganggu kesinambungan usahanya. Namun problem yang ditakuti manusia adalah kemungkinan kematian yang terjadi terlalu dini. Kematian ini merupakan hal yang pasti, namun masalah waktu atau kapan kematian itu datang adalah suatu hal yang tidak dapat ditentukan oleh manusia. Salah satu cara untuk mengurangi risiko tersebut di atas yaitu dengan mengalihkan atau melimpahkan kepada risiko tersebut pihak atau badan usaha lain. Yang dimaksud pihak atau badan usaha lain itu ialah suatu lembaga yang menjamin sekiranya timbul suatu peristiwa yang tidak diinginkan, lembaga ini dikenal dengan apa yang disebut asuransi. Salah satu jenis asuransi yang dikenal sekarang ini adalah asuransi jiwa. Asuransi jiwa merupakan alat sosial ekonomi, yang merupakan cara dari sekelompok orang untuk dapat bekerja sama meratakan beban kerugian karena kematian sebelum waktunya dari anggota-anggota kelompok tersebut.

Awal perkembangan industri asuransi di Lampung ialah dikarenakan dengan jumlah penduduk yang besar, dan juga mudahnya sistem asuransi jiwa yang ditawarkan, selain itu juga indikator lain yang menyebabkan perkembangan asuransi berkembang dengan signifikan ialah didasari dengan meningkatnya kondisi ekonomi masyarakat dan juga tumbuhnya taraf hidup yang semakin berkembang dari tahun ke tahun, meskipun sempat terjadi beberapa gejolak ekonomi di pasar domestik, namun pemerintah siap siaga dengan menjamin stabilitas keuangan negara dengan menciptakan lowongan kerja baru kepada masyarakat Indonesia.

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa asuransi di Lampung adalah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 merupakan perusahaan asuransi nasional milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Salah satu misi dari perusahaan ini

adalah menyediakan pelayanan dan produk jasa asuransi jiwa berkualitas. Produk yang ditawarkan adalah produk yang berhubungan dengan resiko kematian, kecelakaan, ataupun sakit dan lain sebagainya.

Pemasaran asuransi diselenggarakan melalui representatif perusahaan asuransi yang dikenal sebagai agen. Agen asuransi adalah seseorang yang dikuasakan oleh perusahaan asuransi untuk mencari, membuat, mengubah, atau mengakhiri kontrak-kontrak asuransi antara perusahaan asuransi dengan publik. Karena pada dasarnya bisnis asuransi diselenggarakan melalui agen-agen. Dalam berhubungan dengan calon pemegang polis seorang agen harus mampu menjaga kepercayaan. Agenlah yang berperan dalam memberikan pelayanan dalam memasarkan produk asuransi. Agen sangat berpengaruh dalam bisnis asuransi. Salah satu faktor yang mempengaruhi antara perusahaan jasa dengan konsumen adalah pelayanan yang dilakukan oleh agen selaku dari bagian dari sumber daya manusia yang menawarkan produk secara langsung pada masyarakat atau konsumen. Dimana seorang agen sangat mempengaruhi tingkat penjualan asuransi jiwa dalam suatu perusahaan.

Saat ini *turnover intention* pada agen asuransi telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan terutama di perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Teluk Betung Utara Bandar Lampung. Tett dan Mayer (1993); dalam Wang *et al.* (2010) *Intention of turnover* didefinisikan sebagai kesadaran dalam diri seseorang untuk meninggalkan suatu organisasi yang ada saat ini, atau dengan arti lain bahwa seseorang berusaha untuk mencari kesempatan kerja yang baru. Terdapat banyak alasan yang dikemukakan agen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912, dimana sebagian besar alasan tersebut merupakan faktor luar organisasi. Fenomena *turnover intention* yang dilakukan oleh para agen ini dapat pula disebabkan oleh kurang efektifnya pengelolaan perilaku individu di perusahaan tersebut. Pemicu timbulnya perilaku individu seperti karakteristik pekerjaan, stres kerja, dan pola kepemimpinan transformasional dari seseorang pemimpin yang akan memicu timbulnya kepuasan kerja yang akhirnya berujung pada *turnover intention*.

Karakteristik pekerjaan ini merupakan suatu uraian pekerjaan yang menjadi pedoman dalam bekerja dan dalam pelaksanaannya bisa mencapai kepuasan. Karakteristik pekerjaan adalah sebuah pendekatan dalam merancang pekerjaan yang menunjukkan bagaimana pekerjaan dideskripsikan ke dalam lima dimensi yaitu keanekaragaman keterampilan, identitas tugas, arti tugas, otonomi dan umpan balik (Robbins, 2006).

Faktor yang menyebabkan *turnover intention* yaitu ketidaknyamanan kerja, faktor-faktor kerja yang kurang mendukung pun dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi karyawan yang kemudian berujung pada *turnover intention* sebagai konsekuensi akhir (Pasewark dan Strawser, 1996). *Turnover intention* yang tinggi menyita perhatian perusahaan asuransi karena mengganggu kegiatan perusahaan, dan juga melambungkan biaya dalam rekrutmen, wawancara, tes, tunjangan, orientasi dan biaya peluang yang hilang karena agen baru harus mempelajari keahlian yang baru. Lebih tinggi *turnover intention* di suatu perusahaan maka lebih sering perusahaan mengalami pergantian karyawan, dan biaya-biaya yang dikeluarkan perusahaan jauh lebih besar. *Turnover intention* yang rendah akan memperkecil pergantian karyawan serta biaya-biaya yang dikeluarkan.

Agan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Teluk Betung Bandar Lampung berjumlah 38orang. Dengan perkembangan yang semakin maju menuntut perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 untuk bisa beradaptasi dalam segala kondisi. Salah satu pekerjaan yang rentan terhadap stres kerja adalah bagian tenaga pemasar atau yang disebut sebagai agen. Tugas dan tanggung jawab tenaga pemasar atau agen pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Teluk Betung Bandar Lampung antara lain menawarkan dan menjual program-program kepada calon nasabah atau pemegang polis, dan memberikan informasi yang sebenarnya sesuai dengan kebutuhan pemegang polis. Berikut data jumlah karyawan dan agen pemasaran serta pencapaian target produksi dan realisasi penjualan kantor cabang Teluk Betung tahun 2016 :

**Tabel 1.1**

**Jumlah Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912**

<b>NO</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Jumlah</b>
1	Kepala Unit Layanan Administrasi	1
2	Bagian Operasional	2
3	Bagian Keuangan	1
4	Supervisor	8
5	Bagian Administrasi	3
6	Kasir	1
7	Office Boy	2
Jumlah		18Orang

Sumber : Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung 2016.

**Tabel 1.2**

**Data Jumlah Agen Pemasaran Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Teluk Betung, Bandar Lampung**

<b>AGEN</b>								
<b>SPV I</b>	<b>SPV II</b>	<b>SPV III</b>	<b>SPV IV</b>	<b>SPV V</b>	<b>SPV VI</b>	<b>SPV VII</b>	<b>SPV VIII</b>	<b>JUMLAH AGEN</b>
4	6	4	5	7	5	4	3	38 orang

Sumber : Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung 2016.

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Teluk Betung Bandar Lampung memiliki karyawan tetap sebanyak 18 orang dan agen yang berjumlah 38 orang. Setiap karyawan dan agen mempunyai kelompok kerja dan supervisor. Para agen asuransi diharuskan untuk memiliki kemampuan dalam menjelaskan segala macam mekanisme yang ada. Kegiatan agen asuransi adalah memberikan jasa dalam memasarkan produk jasa asuransi untuk dan atas nama penanggung (perusahaan

asuransi). Seorang agen asuransi akan membuat terjadinya kesepakatan antara pihak pengguna asuransi (tertanggung) dengan pihak perusahaan asuransi (penanggung), di mana kesepakatan tersebut akan diatur dalam sebuah perjanjian asuransi. Ketika seseorang akan menggunakan layanan sebuah asuransi dari perusahaan asuransi tertentu, orang tersebut akan berhubungan/berurusan dengan seorang agen asuransi yang bekerja untuk perusahaan asuransi tersebut. Sehingga seorang agen harus mampu menjaga kepercayaan kepada calon nasabah. Sebagai seorang agen harus mau beradaptasi dengan keadaan luar kantor untuk berhadapan langsung dengan calon nasabah asuransi. Dimana seorang agen sangat mempengaruhi tingkat penjualan asuransi jiwa dalam suatu perusahaan. Berikut data pencapaian target produksi dan realisasi penjualan tahun 2016 kantor cabang Teluk Betung yang didapat. Dapat dilihat pada tabel 1.3 sebagai berikut :

**Tabel 1.3**

**Pencapaian Target Produksi dan Realisasi Penjualan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Teluk Betung Utara, Bandar Lampung tahun 2016.**

<b>SP (Surat Permintaan)</b>	<b>Realisasi Penjualan</b>	<b>Range</b>	<b>Persentase Pencapaian Target (%)</b>
1440 orang	1070 orang	75 - 100%	74,00
<b>PP(Premi Pertama) 1th</b>	<b>Realisasi Penjualan</b>		<b>Persentase Pencapaian Target (%)</b>
5.292.504.000	4.328.503.000	75 - 100%	70,00
<b>Rata-rata Persentase Pencapaian Target</b>		<100%	72,00

Sumber : Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung 2016.

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan pencapaian target produksi diatas realisasinya belum tercapai. Persentase yang tertinggi sebesar 74% pada surat permintaan dan persentase yang terendah sebesar 70% pada pembayaran premi pertahun. Secara rata-rata, persentase pencapaian target yang diperoleh sebesar 72% dan masih dibawah target yang diharapkan yaitu sebesar 100%, hal ini yang harus dapat ditingkatkan kedepannya. Penjualan yang meningkat mengindikasikan bahwa produktivitas kerja agen atas penjualan produk asuransi pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Teluk Betung adalah baik.

Berdasarkan hasil wawancara secara langsung belum tercapainya target sehingga produktivitas kerja yang menurun dikarenakan masalah yang sering kali dialami oleh Agen pemasaran Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 adalah sulitnya menumbuhkan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya asuransi jiwa. Agen pemasaran harus mampu mensosialisasikan kegunaan atau arti pentingnya asuransi jiwa bagi kehidupan masyarakat, karena hal ini akan mempengaruhi kemudahan penyampaian produk-produk asuransi jiwa ke tangan konsumen. Permasalahan ini berdampak langsung terhadap beban kerja agen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 cabang Teluk Betung Utara Bandar Lampung. Sehingga agen memiliki beban kerja yang tinggi. Agen dituntut harus mencapai target pemasarannya dengan mencari nasabah baru untuk memperoleh insentif dari perusahaan. Serta dikarenakan ketidakmampuan agen untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diembannya kepada mereka, produktivitas kerja agen dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang berhubungan dengan agen itu sendiri maupun faktor lain seperti tingkat pendidikan, keterampilan, disiplin, sikap dan etika kerja, motivasi, dan kesehatan, lingkungan kerja, iklim kerja, teknologi, sarana produksi manajemen dan prestasi. Semua itu harus terus dikembangkan, maka perusahaan harus meningkatkan efisien dan efektivitas kerja agen. untuk dapat mencapai efektivitas, efisiensi maupun optimalisasi sejalan dengan terjadinya perubahan-perubahan lingkungan terutama semakin tingginya tingkat persaingan yang menuntut produktivitas yang semakin

tinggi dari organisasi perusahaan, demikian pula tentu halnya dengan industri asuransi jiwa sebagai lembaga yang mempunyai peranan cukup besar harus terus mengupayakan peningkatan produktivitas organisasi melalui peningkatan sumberdaya manusia dalam hal ini para agen pemasaran. Tuntutan dan tekanan yang dihadapi oleh agen pemasaran akan menimbulkan stres pada setiap individu agen tersebut. Begitu juga dengan mental dan kemampuan fisik pada agen, akan memberikan produktivitas yang baik pada perusahaan jika agen tersebut tidak mengalami tekanan yang menyebabkan stress di tempat dia bekerja.

Menurut Veithzal Rivai (2009:1008) menyatakan stres kerja adalah kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. .

Agen asuransi sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam perusahaan sehingga sangat mungkin untuk terkena stres. Stres adalah kondisi dinamik yang didalamnya individu menghadapi peluang, kendala (*constraints*) atau tuntutan (*demands*) yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. Stres muncul saat agen tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaannya selama berada di perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Teluk Betung. Ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas yang diberikan atasan, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, dan tugas-tugas yang saling bertentangan selama beraktifitas di perusahaan, merupakan contoh pemicu stres.

Stres kerja yang dialami agen pemasaran Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 dari faktor internal yaitu adanya tuntutan tugas atau beban kerja yang tinggi dengan insentif yang sedikit dimana ketika agen tidak mampu melaksanakan tugasnya dengan baik maka dia akan merasa stres, kurang merasa nyaman dalam pekerjaan karena dituntut untuk lebih produktif dan harus mencapai target, masalah ekonomi

yang diciptakan oleh agen yang tidak dapat mengelola sumber daya keuangan mereka dan karakteristik kepribadian agen menentukan agen tersebut mudah mengalami stres atau tidak. Serta tidak jelasnya tugas dan tanggung jawab yang harus dipahami agen, target penjualan yang terlalu tinggi melebihi batas kemampuan agen, rasa tanggung jawab yang terlalu tinggi terhadap tugas yang harus dikerjakan dan adanya desakan waktu dalam pencapaian target yang harus dicapai oleh setiap agen. Sedangkan diluar organisasi seperti keadaan keluarga yang tidak harmonis, hubungan dengan masyarakat yang kurang baik serta kondisi keuangannya. Secara tidak langsung dapat mempengaruhi kondisi agen baik fisik maupun mental.

Untuk dapat menyesuaikan tuntutan tersebut, Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 harus memberikan *profit sharing* atas hasil penjualan produk, *reward*, bonus, atau penghargaan kepada para agen yang mampu memenuhi target setiap bulannya. Hal ini lah yang memacu motivasi kerja sehingga agen akan lebih berusaha untuk mencapai target yang telah ditentukan perusahaan. Motivasi kerja merupakan salah satu hal yang penting bagi perusahaan. Motivasi kerja pada dasarnya merupakan perwujudan dari moral yang tinggi, bahkan ada yang menjelaskan atau menerjemahkan secara bebas bahwa moral kerja yang tinggi adalah motivasi kerja.

Menurut Rivai dalam Kadarisman (2012: 276) menyatakan bahwa motivasi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu yang *invisible* yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu untuk bertingkah laku dalam mencapai tujuan. Pemahaman mengenai motivasi bukanlah hal yang mudah, motivasi merupakan sesuatu yang ada dalam diri manusia dan tidak tampak dari luar namun motivasi seseorang bisa dinilai melalui perilaku orang tersebut.

Untuk memotivasi agen, perusahaan harus mengetahui motif dan motivasi yang diinginkan oleh para agen. Sekalipun seorang agen memiliki kemampuan operasional yang baik bila tidak memiliki motivasi dalam bekerja, hasil akhir dari pekerjaannya

tidak akan memuaskan. Satu hal yang harus dipahami bahwa orang mau bekerja karena mereka ingin memenuhi kebutuhannya, baik kebutuhan yang disadari maupun kebutuhan yang tidak disadari, berbentuk materi atau non materi, kebutuhan fisik maupun rohani.

Motivasi yang ada pada agen pemasaran Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912, seperti pemberian kompensasi yang layak dan adil, pemberian penghargaan dan sebagainya. Hal ini dimaksudkan agar apapun yang menjadi kebutuhan agen dapat terpenuhi lalu diharapkan para agen dapat bekerja dengan baik dan merasa senang dengan semua tugas yang diembannya. Setelah agen merasa senang dengan pekerjaannya, para agen akan saling menghargai hak dan kewajiban sesama agen sehingga terciptalah suasana kerja yang kondusif. Pada akhirnya agen akan bersungguh-sungguh memberikan kemampuan terbaiknya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, dan ini berarti disiplin kerjalah yang akan ditunjukkan oleh para agen, karena termotivasi dalam melaksanakan tugasnya dalam perusahaan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, motivasi yang diterapkan pada agen pemasaran Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung, antara lain adalah melakukan pengenalan dan pemahaman tentang produk sebelum memulai pekerjaan. Mengingat pekerjaan agen asuransi ini tidak mudah dan sangat memerlukan kesabaran dalam menghadapi calon nasabah, maka komunikasi yang terjadi dalam kegiatan ini sangat membantu dalam proses pencapaian tujuan perusahaan. Agen diberikan kesempatan mengajukan ide, saran, masukan dan kritikan serta kendala yang dihadapi dalam menjalankan pekerjaan sehingga pimpinan dapat mendengar aspirasi agen tidak hanya dari satu pihak namun dari banyak pihak. Pemberian motivasi lainnya yang diterapkan pada agen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Teluk Betung Utara Bandar Lampung yaitu dengan memberikan pelatihan dan pendidikan kepada semua agen asuransi. Tujuannya adalah untuk menambah pengalaman dan pengetahuan agen dalam hal penjualan produk asuransi.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang didapatkan hasil bahwa:

Roosalina Hera Lucia dalam jurnal skripsinya yang menjadikan karyawan Universitas DE LA SALLE Katolik Manado sebagai bahan acuan penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Konflik dan Stres Kerja terhadap Produktivitas Kerja Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan DE LA SALLE Universitas Katolik Manado”. Hasil penelitian ini menggunakan diagram analisa jalur menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap produktivitas kerja. Hipotesis penelitian menggambarkan stres kerja diduga tidak berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan Unika De La Salle Manado.

Nurul Annisa dalam jurnal skripsinya yang menjadikan karyawan PT. Premium Lampung sebagai bahan acuan penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Persepsi Karyawan Tentang *teamwork* dan Motivasi Kerja terhadap Produktivitas Kerja Melalui Loyalitas Karyawan PT. Premium Lampung”. Hasil penelitian ini menggunakan Uji Asumsi Klasik yaitu Linieritas Garis Regresi dan Uji Hipotesis menggunakan model analisis jalur yang menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja melalui loyalitas karyawan PT. Premium Lampung.

Dra. Nuria Erisna. MM dan Majar Purnama. SE dalam penelitiannya yang menjadikan karyawan pada PT. Bintang Kharisma Jaya Motor Bandar Lampung sebagai bahan acuan penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Bintang Kharisma Jaya Motor Bandar Lampung”. Hasil penelitian ini menggunakan Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis menggunakan kerangka konseptual yang menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Bintang Kharisma Jaya Motor Bandar Lampung.

Berdasarkan uraian di atas, Peneliti tertarik untuk melihat lebih lanjut tentang stres kerja, motivasi kerja, secara simultan dan parsial terhadap peningkatan produktivitas kerja agen pemasaran maka penulis mengangkat judul:

**“Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Agen Pemasaran Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung.”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Agen Pemasaran Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung?
2. Bagaimanakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Agen Pemasaran Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung?
3. Bagaimanakah Stres Kerja dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Agen Pemasaran Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup penelitian ini adalah agen pemasaran yang bekerja pada perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Stres Kerja, dan Motivasi Kerja Agen Pemasaran Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung yang beralamat di Jl. Salim Batubara No.23, Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35225.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2016 s.d Juli 2017.

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah Manajemen Sumber Daya Manusia, Stres Kerja dan Motivasi Kerja karyawan.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh Stres Kerja terhadap Produktivitas Kerja Agen Pemasaran Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung.
2. Untuk menguji pengaruh Motivasi Kerja terhadap Produktivitas Kerja Agen Pemasaran Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung.
3. Untuk menguji pengaruh Stres Kerja dan pengaruh Motivasi Kerja terhadap Produktivitas Kerja Agen Pemasaran Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Penulis**

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya dalam bidang ekonomi yang berhubungan dengan stres kerja, motivasi kerja dan produktivitas kerja agen pemasaran.
- b. Untuk menambah pemahaman serta lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti serta untuk mengimplementasikan dan memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih didapat dibangku perkuliahan.

### **1.5.2 Bagi Perusahaan**

Bagi perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan informasi akan hal-hal yang membuat produktivitas kerja agen pemasaran meningkat yang selanjutnya akan mendorong peningkatan penjualan.

### **1.5.3 Bagi Institusi**

Menambah referensi perpustakaan fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut :

### **1.6.1 Bab I : Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan tentang “Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Agen Pemasaran Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung”.

### **1.6.2 Bab II: Landasan Teori**

Berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia, Stres Kerja, Motivasi Kerja, Produktivitas Kerja Agen Pemasaran, Kerangka Pikir dan Hipotesis.

### **1.6.3 Bab III: Metode Penelitian**

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, Populasi, Sampel, Variabel Penelitian, Definisi Oprasional Variabel, Metode Analisis Data, serta Pengujian Hipotesis mengenai Stres Kerja, Motivasi Kerja, dan Produktivitas Kerja Agen Pemasaran Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung.

### **1.6.4 Bab IV : Hasil Dan Pembahasan**

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai pengaruh Stres Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Produktivitas Kerja Agen Pemasaran Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung.

### **1.6.5 Bab V : Simpulan Dan Saran**

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.