

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting bagi organisasi, dimana pada hakekatnya berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan di dalam perusahaan. Perusahaan asuransi bekerja dengan prinsip memberikan perlindungan kepada setiap orang, keluarga, dan perusahaan dari kerugian akibat risiko munculnya berbagai bencana dan kemalangan. Ini kontribusi sosial yang besar dari industri asuransi kepada masyarakat. Ratusan triliun rupiah skema uang pertanggungan disediakan oleh sektor asuransi kepada masyarakat untuk memberikan proteksi terhadap risiko dan kemalangan. Perusahaan-perusahaan asuransi jiwa menawarkan berbagai produk yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Banyak produk yang dirancang untuk melindungi nasabah dari resiko ekonomi yang berkaitan dengan kematian, cacat, dan sakit. Produk-produk lain juga bisa membantu nasabah untuk mengakumulasi uang guna mengakomodasi berbagai kebutuhan keuangan mereka di masa depan. Produk asuransi pun bermanfaat untuk meningkatkan kekayaan, mengakumulasi kekayaan, dan melindungi para nasabah dari resiko hilangnya sumber pendapatan mereka.

Pesatnya perkembangan perasuransian pada saat ini mendorong setiap perusahaan asuransi bersaing secara ketat serta menuntut mereka untuk bekerja dengan baik dan maksimal dalam pencapaian target yang akan dicapai secara profesional. Salah satu perusahaan asuransi adalah perusahaan AJB Bumiputera 1912 yang mempunyai banyak cabang di seluruh Indonesia. AJB Bumiputera 1912 mempunyai dua dinas yang terbagi menjadi pegawai dinas dalam dan dinas luar. Kedua dinas ini mempunyai peranan yang sangat penting dalam memajukan

perusahaan yang mempunyai begitu banyak kantor cabang yang terdapat di seluruh Indonesia. Kedua dinas ini dituntut bekerja secara profesional dan loyalitas kepada perusahaan, sebab perusahaan ini mempunyai nasabah atau mitra kerja yang sangat luas di seluruh Indonesia.

Dengan menjamurnya perusahaan asuransi di Palembang, maka industri di sektor asuransi dapat dikatakan sangat kompetitif. Perusahaan-perusahaan asuransi dituntut untuk saling beradu strategi yang bertujuan untuk mendapatkan dan mempertahankan konsumen. Karena konsumen merupakan salah satu faktor penting yang dapat membuat perusahaan menjadi semakin berkembang. Agar berhasil di dalam perusahaan asuransi yang kompetitif, para pelaku harus dapat menawarkan produk yang tepat dengan harga yang tepat. Namun pada era sekarang, harga dan produk bukanlah faktor utama yang berpengaruh terhadap penjualan.

Perusahaan merupakan satu kesatuan yang kompleks yang berusaha mengalokasikan sumber daya manusia secara penuh demi mencapai tujuan. Pada dasarnya suatu organisasi atau perusahaan bertujuan untuk mendapatkan keuntungan yang optimal serta mempertahankan hidup usahanya yang dijalankan dalam waktu yang panjang.

Pada dasarnya perusahaan harus dapat mempertimbangkan secara matang kualitas sumber daya manusia, kesediaan sumber daya manusia merupakan faktor penting perusahaan, maka perlu adanya keterlibatan karyawan dalam menjalankan seluruh aktivitas perusahaan. Karyawan merupakan aset paling penting yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal. Salah satu hal yang menjadi perhatian perusahaan yaitu kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang dalam bekerja tidak merasa kurang nyaman, kurang dihargai, dan tidak bisa mengembangkan potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis karyawan tidak dapat fokus dan konsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja karyawan juga dapat dilihat tidak hanya saat melakukan pekerjaannya, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti interaksi dengan rekan kerja, atasan, mengikuti peraturan dan terhadap lingkungan kerja. Karyawan yang merasa tidak puas akan pekerjaannya biasanya akan memilih untuk keluar dari perusahaan tempat dia bekerja dan mencari perusahaan lain. Sedangkan karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi akan setia pada perusahaan tersebut.

Definisi komprehensif mengenai kepuasan kerja sebagai keadaan emosi yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dan penilaian atas pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja merupakan hasil dari persepsi karyawan tentang sejauh mana pekerjaan mereka dapat memberikan keadaan emosi seperti itu. Ada tiga dimensi penting dari kepuasan kerja. Pertama, kepuasan kerja adalah respon emosional terhadap suatu situasi kerja. Kedua, kepuasan kerja seringkali ditentukan oleh sebaik apa hasil pekerjaan (*outcome*) memenuhi harapan. Ketiga, kepuasan kerja menggambarkan beberapa sikap yang berhubungan. bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja adalah fungsi dari hubungan yang dirasakan antara apa yang orang inginkan dan pekerjaannya dan apa yang dia harapkan benar-benar tersedia (Normiyati, 2013).

Perusahaan asuransi AJB Bumiputera 1912 memotivasi karyawannya dengan memberikan gaji atau penghasilan, mengadakan kompetisi untuk memperbaiki hasil prestasi yang telah dicapai sebelumnya, memberikan kesempatan kepada agen untuk pengembangan kariernya agar memperoleh kenaikan jabatan di perusahaan dengan mempertimbangkan prestasi, pencapaian target kerja, pengalaman kerja, serta jenjang karier, memberikan tunjangan hari raya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan, dan memberikan bonus kepada agen tergantung dari laba yang didapat perusahaan serta mengadakan acara makan bersama jika

mencapai target yang optimal. Dengan adanya motivasi ini diharapkan agen akan bekerja lebih giat lagi untuk memenuhi visi personalia atau perusahaan.

Robbins & Judge dalam Fattah (2018), menjelaskan bahwa dampak dari kepuasan kerja meliputi: (1) *job satisfaction and job performance*, (2) *job satisfaction and OCB (organizational citizenship behavior)*, (3) *job satisfaction and customersatisfaction*, (4) *job satisfaction and absenteeism*, (5) *job satisfaction and turnover*, (6) *job satisfaction and workplace deviance*, (7) *managers often “don’t get it”*. Adapun cara karyawan mengungkapkan ketidakpuasan pekerjaan terbagi dalam dua dimensi: konstruktif/destruktif dan aktif/ pasif. Dimensi tersebut didefinisikan sebagai : keluar (*exit*); ketidakpuasan yang diungkapkan melalui perilaku yang diarahkan dengan meninggalkan organisasi.

Setelah melakukan wawancara dengan pihak HRD pada AJB Bumiputera 1912 diketahui kepuasan kerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Palembang mengalami penurunan hal itu diperkuat dengan data *turnover* karyawan AJB Bumiputera 1912 Palembang yang mengalami peningkatan dari tahun 2016 sampai tahun 2018 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data Turnover Karyawan AJB Bumiputera 1912 Palembang Tahun 2016-2018

Tahun	Jumlah Karyawan awal tahun	Jumlah Karyawan yang Keluar	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Trunover Rate
2016	69	12	3	60	13,95%
2017	60	8	5	57	14,63%
2018	57	10	8	55	15,38%

Sumber : AJB Bumi Putera 1912 Cabang Cinde Palembang

Dari data *turnover* yang didapat pada Tabel 1.1 dapat dihitung prsentase tingkat turnover karyawan pada AJB Bumiputera 1912 Palembang dengan menggunakan rumusan LTO (*Labour Turnover*). Berdasarkan perhitungan LTO, perentase tingkat turnover karyawan AJB Bumiputera

1912 Palembang mengalami peningkatan dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2018. Sebagian karyawan yang keluar adalah karyawan tetap yang sudah memiliki masa kerja selama kurang lebih 10 tahun. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak HRD diperoleh beberapa alasan karyawan keluar dari perusahaan, yaitu karyawan diterima kerja di perusahaan yang lain, karyawan merasa tidak ada penghargaan yang diberikan kepadanya, prestasi karyawan yang menurun, dan karir yang dirasakan tidak berkembang. Selain itu adanya keluhan dari karyawan mengenai hubungan karyawan dengan pemimpin yang kurang mendukung dalam melaksanakan pekerjaan.

Servis yang baik yang dilakukan oleh perusahaan terhadap juga bisa menjadi salah satu faktor kuat yang mempengaruhi penjualan dan menjadi nilai plus di mata konsumen. Servis yang baik biasanya tidak lepas dari kemampuan seorang karyawan, karyawan yang bekerja di perusahaan asuransi, karna karyawan di perusahaan asuransi biasanya berhadapan langsung dengan konsumen yang akan membeli produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Oleh karna itu, perhatian khusus harus diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya agar dapat berkinerja baik serta melakukan servis yang memuaskan terhadap kustomer, sehingga kustomer menjadi loyal terhadap perusahaan.

Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah unjuk kerja perseorangan dalam suatu organisasi, sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. Tercapainya kinerja yang maksimal tidak bisa terlepas dan budaya organisasi, efikasi diri

pegawai dan peran perilaku pimpinan birokrasi, yang secara sinerji akan melahirkan kepuasan kerja bagi pegawai (Fatah, 2017).

Fenomena rendahnya kinerja karyawan bisa ditunjukkan dari absensi karyawan, meskipun di dukung dengan sarana yang memadai diharapkan karyawan juga dapat menunjukkan disiplin dalam bekerja, sehingga kinerja karyawan dapat tercapai dengan baik. Namun hal tersebut berbanding terbalik dengan keadaan yang ada, bahwa di AJB Bumi Putera 1912 Cabang Cinde Palembang masih terjadi permasalahan seperti adanya karyawan yang tidak masuk tanpa adanya keterangan, kemudian pulang kerja lebih awal, yang dikarenakan sistem manajemen perusahaan tidak stabil sehingga karyawan kurang disiplin dalam bekerja, hal tersebut dapat diketahui pada tabel berikut :

Tabel 1.2
Data Absensi Kerja Karyawan di AJB Bumi Putera 1912
Cabang Cinde Palembang 2016-2018

Tahun	Jumlah Karyawan	Alpha	Jumlah	Persentase
2016	60	73	73	1,2 %
2017	73	40	55	1,3 %
2018	55	80	80	1,4 %

Sumber : AJB Bumi Putera 1912 Cabang Cinde Palembang

Berdasarkan tabel di atas bahwa absensi kerja (alpha) setiap tahunnya mengalami kenaikan di AJB Bumi Putera 1912 Cabang Cinde Palembang pada tahun 2016-2018 dimana total kehadiran karyawan (alpha) pada tahun 2016 sebesar 73 total absensi (alpha) atau sekitar 1,2%, pada tahun 2017 sebesar 77 total absensi (alpha) atau sekitar 1,3%, pada tahun 2018 sebesar 80 total absensi (alpha) atau sekitar 1,4%.

Data tersebut diatas menunjukkan bahwa dimana tingkat ketidakhadiran (alpha) akan mengurangi jumlah jam kerja yang dapat digunakan untuk menyelesaikan progam-program kerja

dan kegiatan perusahaan. Hal ini dikarenakan sebagian karyawan yang tidak bisa mencapai target perusahaan perbulannya yaitu 50-100 Juta.

Hasil survey menunjukkan bahwa semua karyawan mendapatkan fasilitas yang sama. Sedangkan untuk pengembangan sumber daya insani yang diberikan AJB Bumiputera 1912 kepada karyawannya yaitu berupa metode pelatihan dan metode pendidikan minimal 1 tahun 1 kali, yang mengadakan yaitu kantor pusat AJB Bumiputera 1912. Untuk mengetahui produktivitas kerja karyawan bagus atau tidak maka salah satunya dapat dilihat dari dari konsumen pengguna asuransi, jumlah konsumen pengguna asuransi pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Cinde Palembang sebagai berikut.

Tabel 1.3
Jumlah Pengguna Asuransi pada AJB Bumiputera 1912
Cabang Cinde Palembang

Indikator	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
Pengguna Asuransi	1.920	1.745	1.245

Sumber : AJB Bumi Putera 1912 Cabang Cinde Palembang

Berdasarkan dari tabel diatas bahwa pengguna asuransi AJB Bumiputera 1912 Cabang Cinde Palembang yang menabung setiap tahun nya mengalami penurunan. Produktivitas atau kinerja yang dihasilkan karyawan akan berpengaruh pada jumlah pengguna asuransi di AJB Bumiputera 1912 Cabang Cinde Palembang.

Berdasarkan hal tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan juga dapat dilihat tidak hanya saat melakukan pekerjaannya, perusahaan yang mampu membina dan memelihara semangat kerja karyawan yang tinggi tentu memperoleh banyak keuntungan. Fenomena rendahnya kinerja karyawan bisa ditunjukkan dari absensi karyawan, meskipun di dukung dengan sarana yang memadai diharapkan karyawan juga dapat menunjukkan disiplin dalam bekerja, sehingga kinerja karyawan dapat tercapai dengan baik.

Namun hal tersebut berbanding terbalik dengan keadaan yang ada, bahwa di AJB Bumi Putera 1912 Cabang Cinde Palembang masih terjadi permasalahan seperti adanya karyawan yang tidak masuk tanpa adanya keterangan. Pengembangan sumber daya insani yang diberikan AJB Bumiputera 1912 kepada karyawannya yaitu berupa metode pelatihan dan metode pendidikan minimal 1 tahun 1 kali, yang mengadakan yaitu kantor pusat AJB Bumiputera 1912. Produktivitas atau kinerja yang dihasilkan karyawan akan berpengaruh pada jumlah pengguna asuransi di AJB Bumiputera 1912 Cabang Cinde Palembang.

Berdasarkan latar belakang maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada AJB Bumi Putera 1912 Cabang Cinde Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Atas dasar latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian adalah apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada AJB Bumi Putera 1912 Cabang Cinde Palembang.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan AJB Bumi Putera 1912 Cabang Cinde Palembang.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan AJB Bumi Putera 1912 Cabang Cinde Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan AJB Bumi Putera 1912 Cabang Cinde Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat dari berbagai pihak. Manfaat secara teoritis dan praktis dapat dijelaskan sebagai berikut:

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian diharapkan sebagai tambahan bacaan dan literatur di perpustakaan di bidang penelitian, khususnya mengenai pengaruh pemberian insentif dan pengembangan karir terhadap produktivitas kerja karyawan.

1.4.2 Secara Praktis

Sebagai bahan masukan karyawan AJB Bumi Putera 1912 Cabang Cinde Palembang dalam hal kepuasan kerja karyawan yang berpengaruh kepada kinerja karyawan.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Dalam bagian pendahuluan berisi mengenai latar belakang dari penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat dari penelitian ini.

BAB II Landasan Teori

Dalam landasan teori berisi mengenai pengertian manajemen, pengertian MSDM serta fungsi MSDM. Kemudian terdapat pengertian mengenai kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini dijelaskan mengenai jenis penelitian, subyek dan obyek penelitian, lokasi penelitian, waktu penelitian, variabel penelitian, sumber data, teknik

pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, definisi operasional, teknik pengujian instrument serta teknik analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai hasil uji validitas dan reliabilitas instrument, karakteristik responden, hasil analisis data, pengujian hipotesis dan pengujian statistik serta pembahasan

BAB V Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini berisi kesimpulan mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan dan juga berisi saran yang nantinya dapat digunakan oleh perusahaan untuk membuat kebijakan-kebijakan terutama yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan kinerja karyawan.