

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri asuransi dewasa ini telah menunjukkan perkembangannya yang semakin membaik. Dengan semakin bertambahnya pengetahuan masyarakat, mereka tidak lagi memandang asuransi sebagai kebutuhan sekunder dan hanya bisa dimiliki oleh masyarakat yang berduit saja, tetapi mereka juga mulai berfikir bahwa saat ini asuransi sudah merupakan kebutuhan disemua aspek kehidupan seperti pendidikan, kesehatan, usaha, masa pensiun bahkan kematian. Hal tersebut tidak terlepas dari peran para pelaku industri asuransi yang mulai ramai memperkenalkan manfaat asuransi serta produk-produknya kepada masyarakat, tidak hanya pada level menengah keatas tetapi juga hingga pada level menengah kebawah. Ini dilakukan mengingat pertumbuhan ekonomi Indonesia yang kini mulai membaik, sehingga asuransi dinilai memiliki pangsa pasar yang luas (<http://www.jiwasraya.co.id>:diunduh tanggal 15 April 2010:pukul 16:20 wib).

Perkembangan usaha asuransi ini juga dapat dilihat pada bukti yang nyata bahwa manfaat adanya usaha asuransi tidak hanya dirasakan oleh mereka yang berhubungan langsung dengan usaha asuransi saja (pemegang polis, perusahaan asuransi dan seluruh yang terlibat didalamnya) tetapi juga di nikmati oleh seluruh anggota masyarakat. Asuransi adalah suatu mekanisme pemindahan resiko dari tertanggung (nasabah) kepada penanggung (pihak asuransi), dengan sejumlah premi yang pasti dan tertanggung terbebas dari ketidakpastian kerugian yang mungkin akan diderita (www.aaji.or.id:diunduh tanggal 15 April 2010:pukul 21:43 wib). Asuransi pada dasarnya berusaha mengurangi berbagai konsekuensi yang tidak pasti dari suatu keadaan yang merugikan, yang sudah diperkirakan sebelumnya sehingga biaya atau akibat finansial dari kerugian tersebut menjadi pasti atau relatif pasti perlindungan atau proteksi terhadap bahaya atau risiko kecelakaan yang menyebabkan kematian, cacat, maupun biaya perawatan dokter (Jiwasraya Magazine:Februari 2010).

Usaha perasuransian sebagai salah satu lembaga keuangan non bank menjadi semakin penting peranannya, karena dari kegiatan usahanya disamping memberikan proteksi kepada masyarakat juga merupakan lembaga penghimpun dana yang bersumber dari penerimaan premi asuransi dari masyarakat dimana dana ini dapat diinvestasikan pada sektor-sektor yang produktif dan aman serta diharapkan industri asuransi ini dapat semakin meningkatkan pengerahan dana masyarakat untuk pembiayaan pembangunan (Jiwasraya Magazine:Februari 2010).

Kebutuhan akan hadirnya usaha perasuransian yang dirasakan oleh dunia usaha sangat penting mengingat disatu pihak terdapat berbagai risiko yang secara sadar dan rasional dapat mengganggu kesinambungan kegiatan usahanya, dilain pihak dunia usaha seringkali tidak dapat menghindarkan diri dari sistem yang memaksanya menggunakan jasa usaha perasuransian. Usaha perasuransian telah cukup lama hadir dalam perekonomian Indonesia dan berperan dalam perjalanan sejarah bangsa berdampingan dengan sektor usaha lainnya, dan sejauh ini kehadiran usaha perasuransian seringkali terlihat sejalan dengan perkembangan pembangunan ekonomi yang semakin meningkat serta dalam rangka pengamanan kepentingan masyarakat atas hak milik maupun diri dan keluarganya (Dwiharsono:2009:3).

Menghadapi hal-hal tersebut diatas disamping semakin merebaknya masalah globalisasi di berbagai negara termasuk Indonesia yang mau tidak mau akan berpengaruh dalam dunia usaha termasuk industri asuransi di Indonesia maka usaha untuk pengembangan sektor perasuransian semakin dibutuhkan agar bukan saja meningkatkan kemampuan industri asuransi itu sendiri agar beroperasi dengan daya saing yang tinggi akan tetapi juga usaha untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya agar dapat mengelola perusahaan dengan profesional (Dwiharsono:2009:5).

Salah satu jenis usaha asuransi yang ada di Indonesia adalah asuransi jiwa. Asuransi jiwa merupakan proteksi terhadap kerugian finansial akibat hilangnya kemampuan menghasilkan pendapatan yang disebabkan oleh kematian, maupun lanjut usia. Perbedaan yang esensial antara asuransi jiwa dengan asuransi lainnya adalah asuransi jiwa mempunyai fungsi perlindungan dan investasi. Perusahaan

asuransi jiwa yang ada di Indonesia berlomba-lomba untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dengan selalu menciptakan berbagai terobosan terhadap produk-produk jasa asuransi yang berkualitas dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Perkembangan usaha asuransi jiwa yang pesat sejalan dengan perkembangan jaman, ekonomi dan budaya bangsa Indonesia menyebabkan banyak bermunculan perusahaan asuransi jiwa. Jumlah perusahaan asuransi yang tercatat oleh Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) hingga tahun 2009 adalah sebanyak 43 perusahaan asuransi jiwa di Indonesia, yang terdiri dari badan usaha milik negara, swasta nasional dan perusahaan patungan (*joint venture*). Hal ini menyebabkan persaingan yang sangat ketat didunia perasuransian khususnya asuransi jiwa. Setiap perusahaan dituntut agar dapat memberikan kualitas layanan yang baik serta inovasi terhadap produk yang ditawarkan, agar dapat memenuhi setiap kebutuhan masyarakat (Media Asuransi:Juni 2009)

PT Asuransi Jiwasraya (Persero) adalah satu-satunya perusahaan asuransi jiwa milik negara, yang memberikan jaminan faedah asuransi hari tua, meninggal dunia, serta kesehatan dan kecelakaan baik dalam bentuk pertanggungan perorangan maupun pertanggungan kumpulan. PT Asuransi Jiwasraya (Persero) atau yang lebih dikenal dengan Jiwasraya merupakan perusahaan asuransi jiwa yang pertama kali berdiri di Indonesia yang hingga saat ini sudah berumur 150 tahun. Seiring dengan berjalannya perkembangan jaman, Jiwasraya menjadi lebih kuat dan dikenal masyarakat luas karena telah berpengalaman cukup lama di bidang asuransi jiwa, hal ini dapat dilihat dari banyaknya cabang yang tersebar diseluruh kota-kota besar di Indonesia. (<http://www.jiwasraya.co.id>:diunduh tanggal 15 April 2010:pukul 14:53 wib).

Jiwasraya merupakan sebuah perusahaan yang menjual jasa (*service*) maka layanan prima merupakan kunci sukses utama sebuah perusahaan asuransi jiwa. Jasa yang dijual dapat tercermin pada sumber daya manusia yang bekerja diperusahaan tersebut, sejauh mana kecepatan dan ketepatan pelayanan mulai dari penerbitan polis hingga pembayaran manfaat asuransi yang telah dijanjikan kepada Pemegang Polis. Jiwasraya sebagai perusahaan asuransi jiwa tentu juga sadar betul akan pentingnya layanan prima bagi nasabahnya. Itu sebabnya

Jiwasraya selalu melakukan langkah-langkah penyesuaian atas produk serta layanan yang ditawarkan untuk mengantisipasi dinamika perkembangan lingkungan usaha serta perubahan kebutuhan masyarakat akan pelayanan jasa asuransi, terbukti dari makin banyaknya produk asuransi yang ditawarkan. Dengan makin canggihnya arus informasi dan teknologi yang mendukungnya, masalah pelayanan pada kemudian hari justru akan berperan sangat menentukan bagi keberhasilan bisnis asuransi jiwa. (Jiwasraya:2000:187).

Masalah sumber daya manusia menjadi lebih penting jika diingat bahwa jumlah nasabah Jiwasraya selalu meningkat setiap tahunnya. Meskipun sudah didukung dengan sarana kerja berteknologi canggih, tetapi peran manusia dalam pelayanan kepada nasabah masih tetap yang paling menentukan. Apalagi, di Indonesia yang budaya kekeluargaannya sangat kental. Dengan banyaknya cabang yang dimiliki oleh Jiwasraya secara langsung akan melayani jumlah nasabah yang besar pula. Hal ini menimbulkan tanggung jawab bisnis yang sangat besar pada kantor-kantor cabang serta perwakilan yang ada diseluruh pelosok Indonesia. Sehingga peran agen sebagai ujung tombak perusahaan baik dibidang penjualan maupun penagihan premi akan sangat menentukan keberhasilan perusahaan, karena agenlah yang akan berhadapan langsung dengan nasabah (Jiwasraya:2000:187).

Dengan permasalahan yang ada diatas maka kinerja dari agen-agen Jiwasraya akan menjadi penentu keberhasilan perusahaan. Kinerja sumber daya manusia merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kinerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Definisi kinerja karyawan yang dikemukakan A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67) bahwa “kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Oleh karena itu disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara:2009:9).

Kinerja mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerja. Sering disalahtafsirkan sebagai upaya yang mencerminkan energi yang dikeluarkan, kinerja diukur dari segi hasil. Kinerja merupakan tanggung jawab setiap individu terhadap pekerjaan, membantu mendefinisikan harapan kinerja, mengusahakan kerangka bagi supervisor dan pekerja saling berkomunikasi. Tujuan kinerja adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik (Usman:2008:489). Sehingga dengan kinerja agen yang baik diharapkan semua kebutuhan nasabah Jiwasraya akan dapat terpenuhi dengan cepat dan tepat

Yang sering dilupakan pimpinan adalah agen perusahaan asuransi jiwa yang selalu labil, hingga memerlukan pemeliharaan serta perawatan terus menerus. Karena ibarat sebuah bangunan pasir, setiap saat dapat rusak berguguran hanya oleh guncangan kecil saja. Inilah salah satu bentuk tantangan dalam organisasi perusahaan asuransi jiwa. Sebagai perusahaan yang sebagian besar pendapatannya berasal dari pelanggan, maka pelanggan adalah prioritas utama bagi Jiwasraya dan perusahaan pun wajib menjaga hubungan serta meningkatkan kinerja agen sehingga dapat melayani pelanggan dengan baik. Yang menjadi salah satu faktor penting dan perlu diperhatikan oleh manajemen SDM dalam meningkatkan kinerja adalah kepuasan kerja karyawan (Jiwasraya:2000:188).

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya. Secara umum, sering dianggap bahwa karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja akan melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik. Dalam banyak kasus, memang sering ada hubungan positif antara kepuasan tinggi dan kinerja karyawan tinggi, tetapi tidak selalu cukup kuat dan berarti (signifikan). Ada banyak karyawan dengan kepuasan kerja tinggi tidak menjadi karyawan yang produktivitasnya tinggi, tetapi tetap menjadi karyawan rata-rata. Kepuasan kerja itu sendiri, bukan merupakan suatu motivator kuat. Bagaimanapun juga, kepuasan kerja diperlukan untuk memelihara karyawan agar lebih tanggap terhadap lingkungan motivasional yang diciptakan. Oleh karena itu manajemen SDM harus senantiasa memonitor kepuasan kerja

karyawan, karena hal itu mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan dan masalah-masalah personalia lainnya. Disamping itu berbagai kebijaksanaan dan kegiatan personalia mempunyai dampak pada iklim organisasi. Iklim organisasional ini memberikan suatu lingkungan kerja yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi orang-orang dalam organisasi, dimana hal itu akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan (Handoko;2000;194-195).

Dalam bukunya Ashar Suyoto mengatakan bahwa, sebuah pekerjaan memuaskan jika ada keselarasan antara nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan orang tersebut. Nilai-nilai pekerjaan merupakan tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan tugas pekerjaan. Nilai-nilai tersebut adalah nilai-nilai pekerjaan yang dianggap penting oleh individu. Dikatakan selanjutnya bahwa nilai-nilai pekerjaan harus sesuai atau membantu pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar yang meliputi gaji, promosi, rekan kerja, pengawasan dan pekerjaan itu sendiri. Dengan terpenuhinya semua kebutuhan-kebutuhan tersebut maka karyawan akan mencapai kepuasan kerja yang tinggi, dimana hal tersebut juga akan berdampak pada tingginya kinerja karyawan dimasa yang akan datang (Munandar:2001:348).

Dengan memperhatikan kepuasan kerja para agennya seperti pekerjaan itu sendiri, imbalan, promosi, supervisi dan rekan kerja diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari agen-agen tersebut yang pada akhirnya juga akan mempengaruhi kinerja PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jakarta Timur secara keseluruhan.

1.2 Pokok Permasalahan

Kinerja agen dalam memasarkan produk-produk asuransi jiwa maupun dalam penagihan premi kepada nasabah Jiwasraya merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan. Apabila para agen memiliki kinerja yang baik maka perusahaan akan dapat berjalan sebagaimana mestinya, namun bila para agen memiliki kinerja yang buruk maka hal tersebut akan berdampak pada penurunan kinerja perusahaan karena agen merupakan mata rantai paling utama di dalam sebuah perusahaan asuransi.

Namun menjaga agen agar tetap memiliki kinerja yang tinggi terhadap perusahaan bukan suatu hal yang mudah, karena agen sebagai lini pelayanan terdepan dan langsung berhadapan dengan nasabah sangat rentan terhadap gangguan-gangguan yang datang baik dari dalam perusahaan seperti kurangnya perhatian manajemen SDM terhadap kepuasan kerja dan kesejahteraan agen maupun luar perusahaan seperti banyak perusahaan-perusahaan asuransi jiwa lain yang memiliki kesejahteraan yang lebih tinggi bagi agennya. Untuk meningkatkan kinerja agen yang akan berpengaruh pada kualitas proses bekerja, pihak manajemen SDM yang bertanggung jawab dalam hal ini, berupaya untuk memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja yang salah satunya yaitu kepuasan kerja agen.

Dengan terpenuhinya kepuasan kerja agen dengan baik tentunya dengan memperhatikan kebijakan-kebijakan perusahaan diharapkan agen dapat bekerja dengan semaksimal mungkin, sehingga menghasilkan kinerja yang baik dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Dengan begitu keluhan-keluhan pelanggan dapat dikurangi yang selanjutnya akan berpengaruh pada kinerja perusahaan di masa yang akan datang.

Berdasarkan hal itu, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada agen PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jakarta Timur.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah:

- 1) Menganalisis hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada agen PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jakarta Timur.

1.4 Signifikansi Penelitian

Signifikansi penelitian terdiri atas signifikansi praktis dan signifikansi akademis yaitu sebagai berikut

1.4.1 Signifikansi Praktis

Bagi perusahaan dapat dijadikan bahan pertimbangan demi kemajuan perusahaan dimasa yang akan datang.

1.4.2 Signifikansi Akademis

Memberikan sumbangan pemikiran untuk penelitian sejenis selanjutnya dan berguna memperkaya khazanah kajian ilmu sumber daya manusia dan khususnya bagi pengembangan kajian ilmu hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan.

1.5 Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Bab ini akan menjelaskan latar belakang permasalahan, pokok permasalahan, tujuan penelitian, manfaat dan signifikansi penelitian, kerangka teori dan metodologi penelitian secara umum serta sistematika penulisan ini. Bab ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai isi keseluruhan dari penelitian yang akan dibuat ini

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini akan menjelaskan mengenai landasan teori yang digunakan di dalam tulisan ini yaitu mengenai teori kepuasan kerja serta teori-teori yang menjelaskan mengenai kinerja agen di lingkungan perusahaan. Selain itu, bab ini juga akan menjelaskan mengenai hipotesa yang dibuat oleh peneliti dalam penelitian ini.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini akan menjelaskan tahap-tahap dalam penelitian ini, data, sampel serta cara penghitungan variabel-variabel yang digunakan. Selain itu, bab ini juga akan menjelaskan mengenai metode yang akan digunakan dalam pengolahan data.

Bab IV : Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum yang diperoleh oleh peneliti berdasarkan dari hal-hal yang muncul pada saat dilakukannya analisis data, dan disamping itu bab ini berisikan beberapa gagasan yang dapat dijadikan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan di masa mendatang khususnya untuk terciptanya perbaikan-perbaikan dalam kinerja yang ada.

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan beberapa kesimpulan yang diperoleh oleh peneliti berdasarkan dari hal-hal yang muncul pada saat dilakukannya analisis data, dan disamping itu bab ini berisi beberapa gagasan yang dapat dijadikan masukan yang bermanfaat

bagi perusahaan di masa mendatang khususnya untuk terciptanya perbaikan-perbaikan dalam kinerja yang ada.

