

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Faktor utama bagi suatu perusahaan asuransi agar tetap unggul dan eksis tidak hanya terletak pada faktor keuangan dan faktor produksi saja, kemudian faktor yang tidak kalah pentingnya adalah terletak pada faktor sumber daya manusia. Faktor sumber daya manusia yang sangat penting adalah kedisiplinan pegawainya. Disiplin sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, digunakan terutama untuk memotivasi pegawai agar dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun kelompok. Disamping itu disiplin bermanfaat mendidik pegawai untuk mematuhi dan menyanangi peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik.

Kurang pengetahuan tentang perusahaan, peraturan dan kebijakan yang ada merupakan penyebab terbanyak tindakan indisipliner. Salah satu upaya untuk mengatasi hal tersebut pihak pimpinan sebaiknya memberikan program orientasi kepada pegawai baru pada hari pertama mereka bekerja, karena pegawai tidak dapat diharapkan bekerja dengan baik dan patuh, apabila peraturan/prosedur atau kebijakan yang ada tidak diketahui, tidak jelas, atau tidak dijalankan sebagai mestinya. Selain memberikan orientasi, pimpinan harus menjelaskan secara rinci peraturan-peraturan yang sering dilanggar, berikut rasional dan konsekuensinya. Demikian pula

peraturan/prosedur atau kebijakan yang mengalami perubahan atau diperbaharui, sebaiknya diinformasikan kepada *staff* melalui diskusi aktif.

Tindakan terhadap indisipliner sebaiknya dilakukan, apabila upaya pendidikan yang diberikan telah gagal, karena tidak ada orang yang sempurna. Oleh sebab itu, setiap individu diizinkan untuk melakukan kesalahan dan harus belajar dari kesalahan tersebut. Tindakan terhadap indisipliner sebaiknya dilaksanakan dengan cara yang bijaksana sesuai dengan prinsip dan prosedur yang berlaku menurut tingkat pelanggaran dan klasifikasinya.

Disiplin berasal dari akar kata “disciple“ yang berarti belajar. Disiplin merupakan arahan untuk melatih dan membentuk seseorang melakukan sesuatu menjadi lebih baik. Disiplin juga dapat diartikan sebagai suatu proses yang dapat menumbuhkan perasaan seseorang untuk mempertahankan dan meningkatkan tujuan organisasi secara obyektif, melalui kepatuhannya menjalankan peraturan organisasi.

Dalam pelaksanaannya suatu perusahaan selalu menghadapi masalah kedisiplinan. Tindakan indisipliner hanya dilakukan pada pegawai yang tidak dapat mendisiplinkan diri, menentang/tidak dapat mematuhi peraturan/prosedur organisasi. Melemahnya disiplin kerja akan mempengaruhi moral karyawan maupun pelayananan terhadap konsumen secara langsung, oleh karena itu tindakan koreksi dan pencegahan terhadap melemahnya peraturan harus segera diatasi oleh semua komponen yang terlibat dalam perusahaan.

Pentingnya pengawasan terhadap kedisiplinan karyawan merupakan hal mutlak yang diperlukan dengan adanya pengawasan pimpinan dapat mengetahui sejauh mana kedisiplinan yang ada pada bawahannya. Sehingga ketika melakukan evaluasi tidak salah sasaran dan diharapkan dari evaluasi tersebut akan langsung berdampak positif terhadap kedisiplinan bawahannya. Pentingnya pengawasan terhadap kedisiplinan karyawan juga harus sejalan dengan keteladanan dari pimpinan. Ketika pengawasan yang diberikan cukup tetapi pimpinan tidak memberi keteladanan yang positif maka efek evaluasi tidak akan berlangsung lama. Bentuk pemahaman pemimpin di Indonesia adalah sosok yang harus ditiru (keteladanan) dengan adanya pemahaman seperti itu maka semakin positif keteladanan yang dicontohkan maka nilainya akan berbanding lurus.

Jumlah perusahaan asuransi kerugian yang mencapai 88 perusahaan. Dalam mempertahankan nasabah dan menambah nasabah baru pelayanan yang klaim yang cepat dan mudah merupakan aset terpenting dalam dunia asuransi. Keberhasilan dalam pelayanan klaim merupakan kunci utama dalam membuat nasabah tetap memakai jasa perusahaan asuransi yang sama. Bersamaan dengan pelayanan klaim seksi klaim di PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 merupakan tolak ukur dalam mempertahankan maupun menambah nasabah baru. Apabila pelayanan klaim yang dilakukan terhadap klaim yang masuk mulai dari prosedur yang ringkas, mekanisme yang tidak berbelit-belit, maka hal ini akan dapat mempengaruhi konsumen

dalam mengambil keputusan pembeliannya. Disinilah signifikasinya bahwa proses dapat mempengaruhi konsumen dalam membeli jasa asuransi.

Seperi halnya pernyataan yang sering kita dengar dalam dunia asuransi bahwa nasabah merupakan tenaga pemasar terbaik tetapi juga dapat sebagai tenaga pemasar yang menjatuhkan citra perusahaan. Maka dari itu seksi klaim dalam kegiatan operasionalnya harus menjaga kedisiplinan dalam penyelesaian klaim dengan cepat dan sesuai dengan standar operasi perusahaan.

Menurut C.H. Lovelock (1994)¹ *People* atau partisipan adalah semua pelaku yang memainkan sebagian penyajian jasa dan karenanya mempengaruhi persepsi konsumen. Yang termasuk dalam elemen ini adalah personel perusahaan, konsumen, dan konsumen lain dalam lingkungan jasa. Sedangkan partisipan adalah setiap dan semua orang yang memainkan suatu peran dalam waktu riil jasa.

Jadi yang termasuk disini adalah semua karyawan maupun konsumen. Semua sikap dan tindakan karyawan diantaranya adalah kedisiplinan kerja mempunyai pengaruh terhadap persepsi konsumen atau keberhasilan riil pelayanan. Disinilah letak pentingnya people atau SDM dalam mempengaruhi keputusan konsumen dalam mengambil keputusan mengenai pembelian jasa asuransi.

¹ C. H. Lovelock, Christopher, 1994, *Product Plus: How to Product + Service Competitiv Advantage*, New York, McGraw-Hill.

Manajemen klaim merupakan fungsi yang sangat penting dalam bisnis asuransi, unit inilah yang sangat berperan pada kehidupan perusahaan yang menentukan apakah suatu klaim harus dibayarkan segera, ditunda, ataupun ditolak (Ilyas,2003). Selain manajemen klaim, PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 tentunya telah menjalankan Sistem informasi untuk mendukung pelayanannya secara langsung dengan sistem on line dengan pusat dan sistem konvensional yang dilakukan secara manual. Tentunya sebuah sistem tidak selamanya berjalan lancar, meskipun segenap pegawai khususnya analis klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 telah melaksanakannya dengan optimal.

PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 memiliki analisis klaim di masing-masing cabang. Permasalahan disiplin kerja para analis klaim di PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 pada beberapa cabang menjadi sorotan dan perhatian penulis karena banyaknya klaim produk yang harus dikuasai oleh karena itu membutuhkan konsentrasi dan kedisiplinan yang tinggi. Disiplin kerja merupakan kondisi yang mengangkat banyak hal yang kompleks dan mendasar. Disiplin kerja akan timbul dan dapat dibina melalui latihan, pendidikan atau penanaman kebiasaan dengan keteladanan tertentu.

Mengacu pada pentingnya disiplin kerja dalam meningkatkan kerja serta salah satu budaya perusahaan **Disiplin dan Taat Prosedur**, penulis merasa termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai "Gambaran Disiplin Kerja Atas Kinerja Analis Klaim di PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser".

1.2 Perumusan Masalah

Faktor kedisiplinan analisis klaim di PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 merupakan aspek terpenting dalam keberhasilan pertumbuhan perusahaan. Dengan banyaknya perusahaan asuransi umum di Indonesia yang jumlahnya mencapai 88 perusahaan maka pelayanan klaim yang cepat dan sesuai dengan standar prosedur perusahaan merupakan hal mutlak dalam mempertahankan nasabah maupun menambah nasabah baru. Bervariasinya produk yang ada di PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 memerlukan tingkat kedisiplinan yang cukup tinggi terhadap kinerja analisis klaim jangan sampai terjadi kesalahan dan keterlambatan akseptasi klaim.

Dapat diilustrasikan bahwa kinerja analisis klaim di PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 salah-satunya dipengaruhi oleh disiplin kerja. Dari uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

”Gambaran Disiplin Kerja Atas Kinerja Analisis Klaim di PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser”

1.3 Pertanyaan Penelitian

1.3.1 Bagaimana gambaran kinerja analisis klaim di PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser.

1.3.2 Bagaimana gambaran disiplin analisis klaim di seksi klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser

1.3.3 Bagaimana gambaran pengetahuan terhadap perusahaan dari analisis klaim di seksi klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser

1.3.4 Bagaimana gambaran pengetahuan terhadap klaim dari analisis klaim di seksi klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser

1.3.5 Bagaimana gambaran keteladanan pimpinan di seksi klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser

1.3.6 Bagaimana gambaran pengawasan pimpinan di seksi klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

1.4.1.1 Diketuinya gambaran kinerja analisis klaim di PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser.

1.4.2 Tujuan Khusus

1.4.2.1 Diketuinya gambaran disiplin analisis klaim di seksi klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser

1.4.2.2 Diketuainya gambaran pengetahuan terhadap perusahaan dari analisis klaim di seksi klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser

1.4.2.3 Diketuainya gambaran pengetahuan terhadap peraturan klaim dari analisis klaim di seksi klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser

1.4.2.4 Diketuainya gambaran keteladanan pimpinan di seksi klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser

1.4.2.5 Diketuainya gambaran pengawasan pimpinan di seksi klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat bagi PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967

Diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini, dapat memberikan saran dan masukan bagi perusahaan dalam hal meningkatkan kemampuan dan disiplin kerja dalam hal peningkatan kinerja karyawan.

1.5.2 Manfaat bagi FKM UI

Hasil penelitian ini semoga dapat menambah pemahaman bagi berbagai pihak yang tertarik dengan studi ilmiah dibidang sumber daya manusia, khususnya studi yang berkaitan dengan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan perusahaan asuransi umum di Indonesia.

1.6 Ruang Lingkup

Jenis penelitian yang digunakan dalam meneliti gambaran disiplin kerja atas kinerja di PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser periode 2008 adalah penelitian kuantitatif tidak mencari hubungan antara variabel tetapi hanya mendeskripsikan saja hasil penelitian, desain penelitian *cross sectional* dengan mengambil data primer dan sekunder. Instrumen penelitian adalah kuisisioner kemudian diolah dengan menggunakan program SPSS versi 13.0 dan hasil penelitian akan disajikan bentuk dari grafik dengan penyajian distribusi frekuensi. Subjek penelitian ini adalah para analis klaim PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 Wilayah Regional I Jabodetabekser periode 2008.