

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Menghadapi persaingan dalam era globalisasi, setiap pelaku ekonomi dituntut untuk senantiasa memperbaiki kinerja usahanya dan memiliki strategi guna mengembangkan dan mempertahankan asset yang sudah ada, antara lain meliputi asset finansial, asset sumber daya manusia (karyawan), dan asset pangsa pasar (pengguna jasa). Hal tersebut harus dilakukan agar dapat bertahan dalam bisnis yang digelutinya.

Diantara sekian banyak perusahaan yang turut serta meramaikan persaingan bisnis, salah satunya adalah perusahaan asuransi baik lokal maupun patungan (*joint venture*). Kepala Biro Perasuransian Badan Pengawas Pasar Modal Lembaga Keuangan (Bapepam LK) mengatakan, "*industri asuransi dari segi perolehan premi diperkirakan akan tumbuh pada 2009 dan pertumbuhan ini justru disebabkan oleh krisis ekonomi global yang membuat orang khawatir serta berpikir untuk membeli produk asuransi terutama asuransi jiwa sebagai perlindungan diri*" (Kompas, 17 Desember 2008).

Perusahaan asuransi di Indonesia meliputi asuransi jiwa, asuransi kerugian, reasuransi, perusahaan penyelenggara asuransi sosial dan Jamsostek, serta perusahaan penyelenggara asuransi untuk ABRI dan PNS. Berdasarkan data dari majalah InfoBank (2008), jumlah perusahaan asuransi jiwa dan asuransi kerugian cenderung mengalami penurunan. Pada tahun 2007, jumlah perusahaan asuransi jiwa mengalami penurunan dari semula 51 perusahaan pada tahun 2005 menjadi 46 perusahaan pada tahun 2006 dan 2007. Demikian pula yang terjadi pada perusahaan asuransi kerugian, dari semula 97 perusahaan pada tahun 2005 mengalami penurunan menjadi 94 perusahaan pada tahun 2006 dan 2007. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel I.1**  
**Data Perusahaan Asuransi Tahun 2004 sampai Tahun 2007**

Tahun	Asuransi Jiwa	Asuransi kerugian	Reasuransi	Penyelenggara Asuransi Sosial dan Jamsostek	Penyelenggara Asuransi untuk ABRI dan PNS
2004	53	97	4	2	3
2005	51	97	4	2	3
2006	46	94	4	2	3
2007	46	94	4	2	3

Sumber: Majalah InfoBank, 2005-2008 (telah diolah kembali)

Penurunan jumlah perusahaan asuransi ini mengindikasikan bahwa persaingan yang dihadapi oleh perusahaan asuransi sangat ketat, sehingga perusahaan asuransi yang tidak mampu bersaing akan gulung tikar atau melebur dengan perusahaan asuransi lain. Dengan kondisi persaingan pasar yang semakin tajam, maka salah satu masalah besar yang dihadapi oleh semua perusahaan asuransi adalah bagaimana meningkatkan pangsa pasar dengan meraih nasabah sebanyak-banyaknya dan mempertahankan agar nasabah tersebut tidak pindah ke perusahaan asuransi lain. Untuk mencapai tujuan tersebut, tidak dapat dipungkiri bahwa kebutuhan sumber daya manusia yang berkualitas serta mempunyai sikap profesionalisme dan komitmen yang tinggi terhadap pekerjaannya merupakan syarat mutlak.

Kesuksesan perusahaan untuk bertahan dalam persaingan ini salah satunya ditentukan oleh sumber daya manusia yang mengelola semua aspek operasional perusahaan. Motivasi kerja sangat dibutuhkan untuk dapat melayani pemegang polis dengan baik dan mencapai tingkat profitabilitas yang telah ditetapkan perusahaan. Semakin baik perolehan premi dan pengelolaan jasa pelayanan maka semakin besar keuntungan yang diperoleh perusahaan. Semakin bermotivasi karyawan dalam menjalankan tugasnya, maka akan semakin banyak menyumbangkan hasil kerja yang efektif sehingga produktivitas makin terpenuhi. Tanpa adanya motivasi sebagai motor penggeraknya, maka motivasi karyawan untuk bekerja produktif tidak akan terjadi (Soeharsono Sagir, 1985, p.39).

PT. ASURANSI JIWA BRINGIN JIWA SEJAHTERA (BRINGIN LIFE) merupakan salah satu perusahaan Asuransi Jiwa Swasta Nasional di Indonesia yang juga tidak terlepas dari persaingan ketat. Peneliti memilih BRINGIN LIFE sebagai lokasi penelitian karena sebagai perusahaan asuransi yang telah bertahan selama 21 tahun, BRINGIN LIFE dianggap memiliki cukup banyak pengalaman dalam upaya memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan profesional kepada para nasabahnya. Hal ini dibuktikan dengan beberapa penghargaan yang telah didapat oleh BRINGIN LIFE, antara lain meraih Award "Superbrands Indonesia 2003/2004" dan predikat "Sangat Bagus" atas kinerja keuangan berturut-turut selama tahun 2002-2006 pada Insurance Award dari majalah InfoBank dan INVESTOR. Prestasi ini disadari tidak terlepas dari kerjasama berbagai pihak dalam membesarkan perusahaan, khususnya para karyawan sebagai roda penggerak yang menjalankan operasional perusahaan.

BRINGIN LIFE dimiliki oleh Yayasan Dana Pensiun Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Koperasi karyawan BRI yang pada awal pendiriannya menjual program asuransi yang dinamakan asuransi jiwa kredit. Program asuransi jiwa kredit tersebut awalnya dibentuk untuk melayani nasabah perbankan, terutama nasabah kredit dari Bank Rakyat Indonesia, sehingga BRI merupakan *captive market* bagi BRINGIN LIFE. Namun seiring dengan perkembangan perusahaan, bisnis BRINGIN LIFE merambah pasar luar BRI untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik individu maupun kumpulan.

Pada tahun 2003 sejalan dengan perkembangan usaha perasuransian dengan prinsip syariah di Indonesia, BRINGIN LIFE membuka Divisi Layanan Bisnis Syariah yang melayani kebutuhan masyarakat terhadap produk-produk asuransi syariah. Berdasarkan data dari BRINGIN LIFE mengenai perolehan premi melalui Divisi Layanan Bisnis Syariah, penjualan produk asuransi syariah cenderung mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel I.2**  
**Data Perolehan Premi Produk Asuransi Syariah BRINGIN LIFE**  
**Tahun 2003 sampai Tahun 2008**

Tahun	Jumlah Peserta (Orang)	Jumlah Premi (Rp.)
2003	1,393	392,396,735
2004	19,520	7,716,225,684
2005	117,258	13,128,545,337
2006	213,612	18,323,654,332
2007	222,373	24,653,974,516
2008	577,400	29,835,627,100

Sumber : Laporan Divisi Layanan Bisnis Syariah PT. AJ. Bringin Jiwa Sejahtera (diolah kembali)

Kecenderungan meningkatnya penjualan terhadap produk asuransi syariah tersebut, menjadikan Divisi Layanan Bisnis Syariah sebagai unit usaha yang berpotensi besar memberikan pendapatan premi bagi BRINGIN LIFE. Sejalan dengan pendapatan perusahaan yang semakin berkembang melalui Divisi Layanan Bisnis Syariah, maka semestinya perkembangan tersebut juga dirasakan oleh karyawan yang bekerja di dalamnya sebagai anggota suatu organisasi dalam bentuk terciptanya kepuasan kerja yang kemudian akan meningkatkan prestasi kerja.

Kepuasan atau ketidakpuasan seseorang dengan pekerjaan merupakan keadaan yang sifatnya subyektif, merupakan hasil kesimpulan yang didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang secara nyata diterima oleh pegawai dari pekerjaannya dibandingkan dengan apa yang diharapkan, diinginkan, dan dipikirkannya sebagai hal yang pantas atau berhak baginya (Gomes, 2003, p.178). Sementara itu kepuasan kerja dari pegawai itu sendiri mungkin mempengaruhi kehadirannya pada kerja, dan keinginan untuk berganti pekerjaan.

Dengan pendekatan manusiawi yang diterapkan pada manajemen sumber daya manusia, maka cara-cara manusiawilah yang akhirnya digunakan untuk membuat karyawan dapat bekerja dengan lebih baik. Cara-cara manusiawi

ini diantaranya, yaitu dengan memberikan pemuasan terhadap kebutuhan karyawan sehingga karyawan dapat termotivasi untuk bekerja dengan lebih baik dan akhirnya tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Menurut Hersey dan Blanchard (1982, p.4) :

*“Research conducted by William James in the late 1800’s indicated the importance of motivation. James found that workers paid on an hourly basis could keep their jobs by using approximately 20 to 30 percent of their ability. He also found that highly motivated employees work at approximately 80 to 90 percent of their ability.”*

Penurunan motivasi kerja dapat terjadi karena kurang disiplin yang disebabkan oleh turunnya tingkat kepuasan karyawan tersebut. Ketidakpuasan karyawan dapat dinyatakan dengan sejumlah perilaku negatif, misalnya daripada berhenti, karyawan dapat mengeluh, tidak patuh, mencuri milik organisasi, atau mengelakkan sebagian dari tanggung jawabnya. Sebaliknya, kepuasan kerja dapat menghasilkan perilaku kerja positif seperti produktivitas meningkat, kemangkiran dan tingkat keluarnya karyawan berkurang (Robbins, 2001, p.150). Untuk itu perusahaan harus memberikan suatu motivasi kepada karyawan sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, motivasi dapat berupa pemenuhan kebutuhan fisik, kebutuhan rasa aman dan sebagainya. Dengan pemberian motivasi kerja akan tercermin rasa tanggung jawab dan semangat kerja yang akan menciptakan keinginan untuk bekerja dan memberikan yang terbaik dalam pekerjaannya.

Begitu pentingnya motivasi, maka pimpinan dituntut untuk peka terhadap kepentingan karyawannya, sehingga pimpinan mengetahui apa yang menyebabkan karyawan termotivasi dalam bekerja. Motivasi merupakan salah satu faktor penentu dalam mencapai kepuasan kerja dan merupakan hal yang sangat diharapkan dimiliki oleh setiap pekerja dalam perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan yang diinginkan. Untuk itulah dalam kesempatan ini penulis merasa tertarik mengambil penelitian dengan mengangkat judul: “HUBUNGAN ANTARA MOTIVASI KERJA DENGAN KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN DIVISI LAYANAN BISNIS SYARIAH PT. ASURANSI JIWA BRINGIN JIWA SEJAHTERA”.

## 1.2 Pokok Masalah

Sejalan dengan pendapatan perusahaan yang semakin berkembang pada Divisi Layanan Bisnis Syariah BRINGIN LIFE, maka tuntutan kerja terhadap karyawan pun semakin tinggi dalam melayani pemegang polis yang semakin banyak. Hal ini membuat BRINGIN LIFE mengalami kendala terkait dengan kepuasan kerja karyawan pada Divisi Layanan Bisnis Syariah. Masalah ini diketahui dari keluhan yang disampaikan beberapa staf pada Divisi Layanan Bisnis Syariah melalui pernyataan sebagai berikut *“beban kerja di Divisi ini sangat tinggi, volumenya ga ada habis-habisnya, sementara pelayanan dituntut cepat oleh pemegang polis, padahal SDM’nya terbatas, kalau mau lembur juga susah karena ga ada uang lembur.”* (wawancara dengan staf pelaksana Divisi Layanan Bisnis Syariah, tanggal 26 Maret 2009). Tuntutan kerja terhadap kinerja karyawan dirasa tidak cukup sebanding dengan kompensasi yang diberikan perusahaan. Keluhan karyawan akan kondisi pekerjaan sebagai pemicu rendahnya motivasi kerja dari sekian banyak penyebab yang mengakibatkan rendahnya tingkat motivasi. Persoalan lain yang berkaitan dengan kepuasan kerja adalah perihal tunjangan, penghargaan dan hubungan dengan pimpinan serta rekan kerja.

Sumber Daya Manusia semestinya menjadi perhatian serius bagi perusahaan besar seperti BRINGIN LIFE, karena salah satu misi perusahaan ini antara lain memberikan keuntungan bagi pemegang saham dan meningkatkan kesejahteraan pegawai. Dengan misinya tersebut perusahaan merasa perlu untuk melakukan pemberian motivasi kepada para karyawannya. Oleh sebab itu penulis memfokuskan masalah pada pelaksanaan pemberian motivasi dan hubungannya dengan kepuasan kerja karyawan Divisi Layanan Bisnis Syariah BRINGIN LIFE.

Motivasi merupakan alasan mengapa seseorang melakukan suatu aktivitas atau perilaku, misalnya saja bergabungnya seseorang dalam organisasi didorong oleh keinginan untuk memenuhi kebutuhan, berupa penghasilan yang akan digunakan untuk mencukupi kebutuhannya. Secara psikologis, kegairahan semangat seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sangat dipenuhi oleh motivasi kerja yang mendorongnya. Setiap karyawan memerlukan motivasi yang kuat agar bersedia melaksanakan pekerjaannya secara bersemangat, bergairah, dan berdedikasi.



Adapun motivasi seorang pekerja melibatkan faktor-faktor yang berasal dari luar individu, yaitu motivasi yang bersifat ekstrinsik (seperti: gaji, kebijakan dan administrasi perusahaan, suasana kerja, dan hubungan antar personal di dalam perusahaan) dan faktor-faktor yang berasal dari dalam individu, yaitu motivasi yang bersifat intrinsik (seperti: prestasi kerja, pengakuan, tanggung jawab dan promosi). Salah satu teori motivasi yang dapat menjelaskan mengenai ekstrinsik dan intrinsik faktor adalah *hygiene-motivator theory* dari Frederick Herzberg (1959). Dalam penelitian yang dilakukan Herzberg, kepuasan kerja berhubungan dengan orang yang puas dalam pekerjaan (*motivator*), sedangkan orang yang tidak puas dengan pekerjaan berhubungan dengan suasana pekerjaan (*hygiene*), dimana faktor *hygiene* berhubungan dengan lingkungan alamiah dan mencegah ketidakpuasan, tetapi tidak menyebabkan kepuasan. Menurut Herzberg, hanya *motivator* yang memotivasi karyawan dalam pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut “Bagaimana hubungan antara motivasi kerja dengan kepuasan kerja pada karyawan Divisi Layanan Bisnis Syariah PT. Asuransi Jiwa Bringin Jiwa Sejahtera?”.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan motivasi kerja dengan kepuasan kerja pada karyawan Divisi Layanan Bisnis Syariah PT. Asuransi Jiwa Bringin Jiwa Sejahtera.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengembangan ilmu sumber daya manusia, khususnya perilaku organisasi di bidang motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan.

## 2. Praktis

Penulis dapat memberikan masukan, saran dan pemikiran berupa bahasan sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk mengambil kebijakan dalam rangka meningkatkan motivasi kerja yang akhirnya akan menghasilkan kepuasan kerja karyawan.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran umum yang sistematis dalam penulisan skripsi ini, maka pembahasan terbagi menjadi 5 (lima) bab yang terdiri dari :

**Bab I** : Pendahuluan, menguraikan mengenai latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**Bab II** : Kerangka Teori dan Metode Penelitian, menguraikan mengenai Tinjauan Pustaka, Konstruksi Model Teoritis, Model Analisis, Hipotesis, Operasionalisasi Konsep, dan Metode Penelitian

**Bab III** : Gambaran umum perusahaan, menguraikan mengenai sejarah perusahaan, filosofi, visi dan misi perusahaan, bidang usaha utama, struktur organisasi perusahaan, jumlah dan komposisi pegawai perusahaan dan kerjasama yang dilakukan perusahaan dengan pihak lain.

**Bab IV** : Analisis dan pembahasan, bab ini berisi tentang pengujian dan hasil analisis data, pembuktian hipotesis, pembahasan hasil analisis, jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang disebutkan dalam perumusan masalah.

**Bab V** : Penutup, dalam bab terakhir ini berisi kesimpulan dan saran mengenai upaya pemberian motivasi kerja yang ideal dan dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada perusahaan tersebut.