

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu perusahaan didirikan karena memiliki tujuan yang ingin dicapai, pencapaian tujuan tersebut tentu tidak mudah, karena dipengaruhi oleh banyak faktor didalamnya salah satunya adalah perilaku sumber daya manusia. Sumber daya manusia di Indonesia cukup besar apabila didayagunakan secara efektif tentu akan menjadi modal penting dalam pembangunan ekonomi nasional, pendidikan serta penyediaan fasilitas sosial serta lapangan pekerjaan yang memadai merupakan faktor penting sebagai penunjang terbentuknya sumber daya manusia yang handal.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus meningkat pesat, telah menciptakan suatu kondisi yang telah merubah paradigma baru dalam perkembangan dunia antar institusi, dengan kondisi seperti ini ternyata telah menciptakan persaingan yang memerlukan perhatian serius dari setiap organisasi yang dituntut untuk mempunyai kemampuan yang strategis dan konkrit dalam mengambil langkah-langkah agar dapat beradaptasi terhadap perubahan iklim yang semakin dinamis. Berpijak dari kondisi tersebut maka sangat memerlukan suatu pemikiran untuk melihat bahwa kondisi sosial masyarakat, banyaknya ragam kelas-kelas sosial, agama, dan latar belakang pendidikan menjadi konsentrasi yang harus diperhatikan secara serius sehingga sumber daya manusia dalam suatu perusahaan dapat berjalan selaras.

Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan merupakan salah satu pasar modal yang memegang peran penting dalam mencapai tujuan perusahaan, dalam setiap kegiatan meski peran dan fungsi tenaga kerja lebih banyak digantikan oleh tenaga mesin yang semakin canggih, tetapi sampai saat ini tenaga kerja manusia merupakan faktor utama yang menentukan jalannya kegiatan disuatu perusahaan dan menjadi pengaruh terhadap tingkat produktivitas.

Persaingan yang semakin ketat mengharuskan perusahaan meningkatkan kinerja karyawan agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Kinerja karyawan adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan, dan efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan. Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor dalam diri karyawan dan faktor pekerjaannya. Faktor yang ada pada diri karyawan yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi, dan sikap kerja. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2008).

Ketua Umum Dewan Asuransi (DAI) mengatakan bahwa kondisi pandemi Covid-19 memberikan dampak yang beragam terhadap sejumlah perusahaan

asuransi. Pada tahun 2020-2021 dunia diguncang pandemi yang memaksa berbagai negara untuk mengurangi aktivitas ekonomi. Akibatnya pertumbuhan ekonomi semua negara kembali tertekan, pertumbuhan di beberapa negara mengalami kontraksi dan sebagian lainnya masih tumbuh positif meski jauh dibawah pertumbuhan normal. Dalam kondisi seperti ini, ada beberapa perusahaan asuransi besar telah mencatatkan kinerja yang beragam. Ada yang preminya naik, tetapi ada juga yang terkontraksi. Terlepas dari hal itu ada perusahaan-perusahaan asuransi jiwa dan umum menjadi penguasa pasar yang sebagaimana ditunjukkan dari hasil kinerja keuangan yang lebih besar dibandingkan dengan asuransi lainnya.

Sementara Lembaga Riset Media Asuransi (LRMA) menetapkan ada dua asuransi yaitu, asuransi jiwa dan asuransi umum, kedua asuransi tersebut merupakan market leader yang harus mendapatkan perhatian khusus karena menentukan arah dan pengembangan asuransi di Indonesia. LRMA dalam melakukan kajian menggunakan 9 indikator keuangan dalam laporan keuangan publikasi per 31 Desember 2020 dari 30 perusahaan asuransi jiwa dan umum, yakni pendapatan premi, pendapatan premi neto, klaim dibayar, beban klaim, investasi, hasil investasi, ekuitas, asset, dan laba bersih. Dengan hasil kajian LRMA dampak pertumbuhan ekonomi yang rendah ini langsung dirasakan industri asuransi. Hasil riset membuktikan bahwa perolehan premi bruto industri asuransi tahun 2020 mengalami kontraksi sebesar 3,79% atau sebesar Rp57,66 triliun.

Berikut beberapa asuransi umum di Indonesia yaitu, PT. Asuransi Sinar Mas, PT. Asuransi Astra Buana, PT. Asuransi Central Asia, PT. Asuransi Adira Dinamika, PT. Asuransi Bangun Askrida, PT. Asuransi Multi Arta Guna, PT. BRI

Asuransi, dan beberapa asuransi jiwa di Indonesia yaitu, PT. Prudential Life Assurance, PT. Asuransi Allianz Life, PT. Asuransi Jiwa Manulife, PT. AIA Financial, PT. Capital Life, PT. Asuransi Jiwa Astra, PT. Sun Life Financial, PT. Asuransi Jiwa Sequis.

Asuransi dapat diartikan sebagai sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga dalam menghadapi berbagai resiko contohnya yaitu resiko kematian maupun resiko atas harta benda, untuk menanggulangi resiko tersebut adalah dengan cara mengalihkan kepada pihak badan usaha atau lembaga yang dikenal sekarang dengan nama asuransi jiwa. Awal perkembangan asuransi jiwa di Lampung dikarenakan adanya jumlah penduduk yang semakin bertambah, meningkatnya kondisi ekonomi masyarakat, dan taraf hidup yang semakin berkembang dari tahun ketahun. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa di Lampung adalah PT. Asuransi Jiwa Bersama 1912 yang ber alamat kan di JL. Raden Intan No. 95, Enggal, Kota Bandar Lampung 35118.

PT. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 merupakan perusahaan nasional milik Negara Indonesia pertama dan tertua, dalam bentuk perjanjian antara penanggung dan tertanggung yang mewajibkan tertanggung membayar sejumlah premi untuk memberikan penggantian atas resiko. Adapun misi dari perusahaan ini adalah memberikan solusi kepada masyarakat melalui produk jasa dan layanan oleh tenaga sumber daya manusia yang profesional dan didukung dengan teknologi informasi. Produk yang ditawarkan dari PT. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Provinsi Lampung adalah produk yang berhubungan dengan resiko kematian, kecelakaan, sakit, dan lain sebagainya.

Menurut Mangkunegara (2018) ada dua faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor kemampuan dan faktor motivasi, dimana dari kemampuan potensi dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan, sedangkan dari motivasi sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi. Namun demikian dalam upaya menciptakan kinerja karyawan yang ada pada PT. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Provinsi Lampung, terlihat masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi sehingga sulit untuk mencapai tujuan perusahaan, yang dimana masih terkendala seperti kurangnya perhatian yang diberikan pimpinan terhadap karyawan, hubungan komunikasi yang masih kurang terjalin dengan baik antara pimpinan maupun sesama rekan kerja, kurangnya apresiasi yang diberikan perusahaan kepada karyawannya, ujar Sugirianto Kantor Asuransi Kumpulan salah satu karyawan di PT. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Provinsi Lampung.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan diperlukan motivasi, semangat, dan loyalitas kerja yang dapat mendorong karyawan meningkatkan kinerja karyawan. Faktor yang mempengaruhi motivasi kerja menurut Herzberg (2017) terdiri dari dua faktor yaitu, *motifiation factor* dan *hygiени factor*. *Motifiation factor* merupakan daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing karyawan, sedangkan *hygiени factor* merupakan daya dorong yang datang dari luar diri karyawan.

Antoni (2016) mengemukakan bahwa pemberian dorongan sebagai salah satu bentuk motivasi penting yang dilakukan untuk meningkatkan gairah kerja karyawan sehingga dapat mencapai hasil yang dikehendaki, hubungan motivasi, gairah kerja, dan hasil optimal mempunyai bentuk linier dalam arti dengan pemberian motivasi

kerja yang baik, maka gairah kerja karyawan akan meningkat dan hasil kerja akan sesuai dengan standart kinerja yang telah ditetapkan.

Nitisemito (2017) semangat kerja merupakan kondisi seseorang yang menunjang dirinya untuk melakukan pekerjaan lebih cepat dan lebih baik didalam perusahaan, sedangkan menurut (Purwanto, 2005) semangat kerja merupakan suatu cara yang membuat seseorang senang terhadap pekerjaannya. Maka dari itu, seorang pemimpin harus mempertahankan kondisi kerja secara maksimal sehingga para karyawan dapat diarahkan dan merasa nyaman.

Dhani (2018) faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja adalah seorang pemimpin yang mampu menjaga dan menciptakan kenyamanan dilingkungan kerja, hal ini bisa terjadi ketika pemimpin menggunakan gaya kepemimpinan yang tepat. Loyalitas sesorang karyawan bukan hanya sekedar menjalankan tugas dan kewajiban saja (*job description*), namun kesanggupannya untuk tetap bertahan selama masa kerjanya dan mematuhi segala peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara sederhana yang telah dilakukan pada salah satu karyawan di PT. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Provinsi Lampung mengungkapkan bahwasannya terdapat indikasi masih rendahnya motivasi kerja yang ada di perusahaan tersebut. Dalam kaitannya dengan kinerja karyawan motivasi yang rendah dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang tidak maksimal, Siagian (2015). Dari informasi pihak perusahaan menunjukkan bahwa tingkat apresiasi yang diberikan pimpinan terhadap

karyawannya belum maksimal, hubungan komunikasi yang terjalin dirasa kurang baik, hal ini menjadi tantangan bagi perusahaan untuk memperbaiki dan memberikan perhatian khusus atas apresiasi serta pemahaman yang harus diberikan, dengan demikian akan menjadi bukti bahwa PT. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Provinsi Lampung telah melakukan usaha yang sangat kuat dalam meningkatkan kinerja karyawan agar menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Motivasi, Semangat, Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Provinsi Lampung”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam membangun kinerja karyawan agar tujuan serta visi dan misi perusahaan dapat tercapai.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka yang akan menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Provinsi Lampung ?
2. Apakah ada pengaruh semangat kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Provinsi Lampung ?
3. Apakah ada pengaruh loyalitas kerja kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Provinsi Lampung ?

4. Apakah ada pengaruh motivasi, semangat, loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Provinsi Lampung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka yang akan menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis adakah pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Provinsi Lampung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis adakah pengaruh semangat kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Provinsi Lampung.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis adakah pengaruh loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Provinsi Lampung.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis adakah motivasi, semangat, loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Provinsi Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengetahui bagaimana kinerja karyawan di perusahaan tersebut, sehingga dapat dijadikan pedoman dalam mengambil kebijakan dalam peningkatan kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman bagi penulis maupun bagi peneliti selanjutnya dalam pengembangan di bidang manajemen khususnya sumber daya manusia, menambah pengalaman dalam menganalisis dan menyelesaikan permasalahan kasus di bidang sumber daya manusia, memperluas variabel-variabel di bidang sumber daya manusia serta dapat berguna bagi perusahaan PT. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Provinsi Lampung.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penyusunan skripsi ini, sistematika penulisan terdiri dari lima bab yang diuraikan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab I ini menjelaskan tentang latar belakang dari melakukannya penelitian, kemudian perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab II ini menjelaskan tentang pembahasan landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pikir, serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab III ini menjelaskan tentang desain penelitian, definisi operasional variabel, hubungan antar variabel populasi dan sampel, instrumen penelitian, instrumen analisis data, serta teknik pengumpulan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab IV ini menjelaskan tentang hasil penelitian termasuk deskripsi data, pengujian hipotesis, serta pembahasan.

BAB V KESIMPULAN

Dalam bab V ini merupakan bab terakhir, menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah diperoleh, serta saran yang bisa membantu objek penelitian dalam mengatasi masalah terkait dengan Motivasi kerja, Semangat kerja, dan juga Loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**