



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Laju pertumbuhan ekonomi dunia sangat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Seiring berjalannya waktu, International Monetary Fund (IMF) merilis tingkat pertumbuhan ekonomi dunia edisi Oktober 2018 sebesar 3,7% pada tahun 2018. Tingkat pertumbuhan ini menurun karena sebelumnya IMF pada bulan April 2018 memprediksi pertumbuhan akan di angka 3,9% namun hingga oktober 2018 tidak tercapai dan maka IMF meralat tingkat pertumbuhan menjadi 3,7% (Setiawan, 2018).

Di Indonesia pun sama, pada kuartal II tahun 2018 tingkat pertumbuhan mencapai 5,27%. Angka tersebut lebih tinggi dari kuartal I 2018 sebesar 5,06%. Namun pada kuartal ketiga pertumbuhan turun mendekati angka di kuartal pertama. “Angkanya mirip-mirip kuartal I 2018. Kurang dari 5,1 persen sedikit” ujar Mirza Adityaswara selaku deputy gubernur senior BI. Hal ini dipengaruhi situasi pertumbuhan global lebih rendah dari prediksi semula dikabarkan adapun ketidakpastian pasar keuangan global yang masih tinggi (Movanita, 2018).

Walaupun terjadi penurunan pertumbuhan ekonomi di dunia maupun di Indonesia, hal tersebut tidak terjadi di dalam daya beli masyarakat. Data menunjukkan bahwa pendapatan riil masyarakat tidak terjadi penurunan, dalam sepuluh tahun terakhir pendapatan per kapita secara riil mengalami kenaikan dua kali lipat. Sementara itu inflasi dua tahun terakhir juga mencatat rekor sangat

rendah dan stabil, yaitu di bawah 4 persen. Jumlah warga kelas menengah terus bertambah.

Bertambahnya kelas menengah dapat menyebabkan bergesernya jenis konsumsi masyarakat dari kebutuhan primer (makanan dan sandang) menjadi kebutuhan sekunder bahkan tersier (mewah). Jumlah nominal yang dikonsumsi pun akan berubah seiring dengan kesadaran masyarakat untuk menabung atau melakukan investasi. Hal ini sejalan dengan data dari Bank Indonesia bahwa dana pihak ketiga tahun ini meningkat 10 persen di kuartal kedua bila dibandingkan tahun lalu (Sakti, 2018).



Gambar 1.1 Pertumbuhan Pembelian Mobil Q1 2010-2018 di Indonesia

Sumber: Kompas, 2018

Dapat dilihat bahwa terjadi kenaikan pembelian kendaraan khususnya roda empat dari akhir 2017 hingga kuartal I 2018. Penjualan di pasar wholesales industri otomotif roda empat, menuai hasil positif 2,87 persen di kuartal pertama 2018, ketika membandingkannya dengan perolehan periode yang sama tahun lalu.

Dari data Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia ( Gaikindo), total perolehan pada tiga bulan pertama 2018 ini mencapai 291.912 unit. Sementara tahun lalu hanya mencapai 283.760 unit saja (Maulana, 2018). Ini menandakan bahwa daya beli masyarakat tidak menurun walaupun tingkat pertumbuhan ekonomi dunia dan di Indonesia sedang turun.

Selain meningkatkan profit atau keuntungan bagi ATPM, dan juga importir umum karena biasanya mobil-mobil sekarang dari pertama pembelian dari dealer sudah dilengkapi asuransi baik itu asuransi TLO (*Total Loss Only*) maupun *all risk*. Asuransi disematkan untuk memberikan rasa aman kepada pemilik mobil jika terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan terjadi. Asuransi sekarang ini sangat dibutuhkan untuk melindungi asset-aset berharga yang dimiliki. Selain untuk melindungi dapat juga untuk menjamin kelangsungan hidup dari diri masing-masing.

Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHD) asuransi didefinisikan sebagai suatu perjanjian antara pihak tertanggung dengan pihak penanggung saling mengikatkan diri dengan menerima sebuah premi sebagai bentuk pengganti karena suatu kerugian, kerusakan, kehilangan yang diderita oleh tertanggung karena suatu peristiwa tertentu.

Fungsi utama dari asuransi sebenarnya sebagai mekanisme pengalihan dari satu pihak ke pihak yang lain. Namun pihak penanggung hanya menyediakan fasilitas pengamanan keuangan serta ketenangan. Namun sebagai gantinya, pihak tertanggung harus membayar sejumlah premi yang telah disepakati sebagai

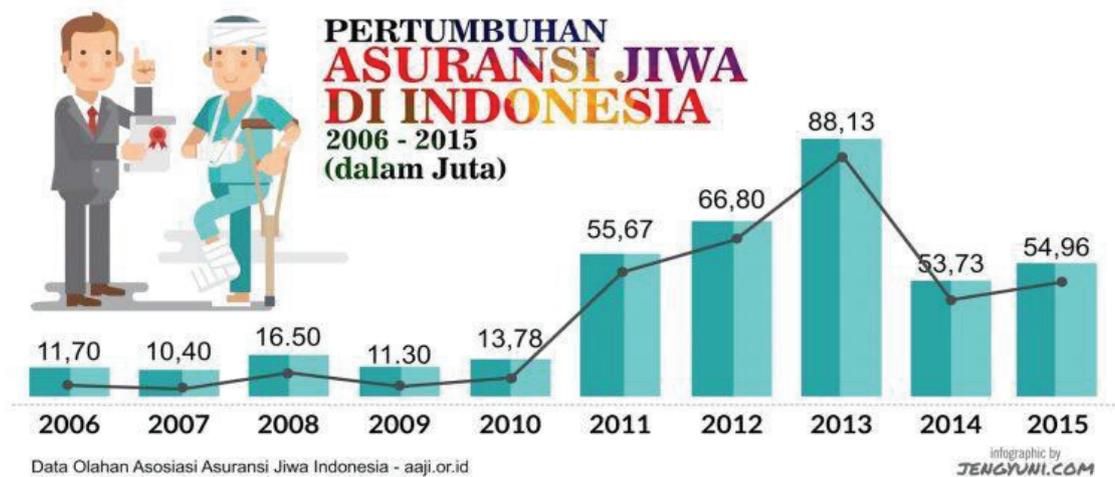
imbalannya. Selain itu asuransi dibagi menjadi 2 yaitu asuransi jiwa atau *life insurance* dan juga asuransi umum.

Asuransi jiwa adalah asuransi yang bertujuan untuk menanggung semua kerugian finansial yang tak terduga disebabkan karena meninggalnya terlalu cepat dikarenakan kecelakaan ataupun lain hal. Atau definisi asuransi jiwa yaitu suatu kontrak perjanjian antara pemegang polis dengan perusahaan asuransi, yang isinya pihak asuransi berjanji untuk membayarkan nominal uang kalau terjadi resiko kematian terhadap pihak pemegang asuransi/polis.

Asuransi jiwa memiliki macam-macam jenis produk, yang dimana masing-masing jenis produk itu memiliki manfaat yang berbeda-beda. berbagai jenis produk asuransi jiwa ini bertujuan untuk melayani macam-macam kebutuhan, kemampuan, dan daya beli masyarakat.

1. Asuransi jiwa berjangka (*term*) adalah suatu kebijakan yang paling sederhana dan yang paling murah. Polis ini biasanya diambil untuk jangka waktu tertentu, misalnya antara 10, 20 atau 30 tahun. Tujuannya yaitu untuk menyediakan kebutuhan temporer, misalnya seperti pendidikan anak, rumah, pembayaran hipotek, dan sebagainya. Jenis-jenis dari produk ini cocok untuk orang yang memiliki kebutuhan untuk biaya asuransi yang besar, akan tetapi hanya mempunyai daya beli yang terbatas.
2. Asuransi jiwa seumur hidup (*whole life*) adalah satu jenis dasar asuransi jiwa permanen yang memberikan proteksi asuransi seumur hidup untuk seseorang. Namun pembayaran preminya lebih tinggi dari asuransi berjangka.

3. Asuransi jiwa dwiguna (*endowment*) adalah suatu jenis dari asuransi jiwa yang memberikan 2 keuntungan sekaligus. Manfaatnya yang pertama berupa penerimaan sejumlah uang pertanggungan kalau tertanggung meninggal dunia/mati, dalam periode waktu tertentu sesuai dengan kebijakan polis asuransi yang kamu dibeli. Yang kedua, kalau tertanggung masih hidup saat jangka waktu berakhir, tertanggung akan mendapatkan semua uang pertanggungan.



**Gambar1.2** Pertumbuhan asuransi jiwa di Indonesia

Sumber: Website Asuransi Jiwa, 2018

Dari data diatas diketahui bahwa pertumbuhan asuransi di Indonesia setiap tahun tidak stabil, namun mulai tahun 2011 tingkat kenaikan mulai signifikan. Disini bisa diartikan bahwa penduduk di Indonesia mulai mementingkan adanya asuransi jiwa untuk diri sendiri.

Menurut laporan yang dirilis dari kontan.co.id pada tanggal 27 Agustus 2018 Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI) mencatat, sampai Juni 2018, premi asuransi umum yang dikumpulkan oleh pelaku usaha sebanyak Rp 33,13 triliun. Jumlah ini lebih tinggi dibanding periode sama tahun kemarin sebesar Rp 29,84 triliun. Selain itu kenaikan dari premi bruto ini tidak lepas dari adanya kenaikan pertumbuhan dari tahun sebelumnya. (Kulsum, kontan.co.id, 2018)

Namun berbanding terbalik dari sisi AAJI (Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia) dari data yang diunggah, terjadi penurunan dari kuartal satu hingga kuartal dua 2018 sebesar 9 persen dibandingkan kuartal satu tahun 2017. Pada kuartal satu tahun 2017 tercatat 58,51 juta jiwa turun hingga 53,27 juta jiwa. Dihitung dari total nasabah asuransi tertanggung perorangan maupun dari perusahaan.

Tertanggung perusahaan adalah jenis tertanggung yang paling besar penurunannya daripada tertanggung perorangan. Pada tahun 2017 tertanggung perusahaan berada di angka 40,85 juta orang turun sebesar 12,2 persen menjadi 35,84 juta orang. Perlambatan total tertanggung asuransi jiwa sebenarnya sudah dimulai sejak tahun 2016. Rata-rata penurunan mulai dari kuartal satu 2016 hingga kuartal satu 2018 sebesar 3,3 persen. Namun menurut ketua umum AAJI Hendrisman, penurunan ini tidak disebabkan oleh adanya BPJS kesehatan yang sudah diwajibkan oleh pemerintah. (Tempo.com, 2018)

BPJS kesehatan adalah produk asuransi kesehatan dari program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) dengan harga yang sangat murah. Sejak penerapan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), pemerintah mewajibkan seluruh warga negara

Indonesia (WNI) mengikuti program jaminan kesehatan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS). Program ini juga wajib bagi warga negara asing yang bekerja dan tinggal di Indonesia lebih dari 6 bulan. Namun hal tersebut tetap tidak menyurutkan pengguna asuransi jiwa karena asuransi jiwa swasta memiliki keunggulan daripada BPJS kesehatan seperti: PT Asuransi Buana Independent adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang asuransi jiwa maupun asuransi umum. PT Asuransi Buana Independent telah berdiri pada tanggal 9 Agustus 1957. Lalu pada 20 Juni 1975 berubah nama menjadi PT Maskapai Asuransi Independent. Dan pada 3 Desember 1990 barulah menjadi nama perusahaan yang sekarang.

PT Asuransi Buana Independent memiliki beberapa cabang yang tersebar di Indonesia mulai dari kota Medan hingga Manado. Oleh karena itu sebagai perusahaan yang besar harus memiliki divisi *human capital* yang baik agar orang-orang yang tepat menduduki pekerjaan yang tepat pula demi meningkatkan kualitas dari perusahaan.

Menurut Dessler (2008) dalam bukunya yang berjudul *human resource management* adalah memperkerjakan orang yang sesuai dalam suatu jabatan, untuk memastikan pekerja yang kita miliki mampu bekerja dengan kinerja yang terbaik untuk mengendalikan *turnover*, untuk memastikan pekerja bekerja di bidang yang sesuai, menghindari pelanggaran.

Menurut Kahn (1990) dalam Yalabik (2017), *work engagement* secara khusus menjelaskan bahwa bagaimana karyawan terjun langsung atau tidak selama proses melakukan suatu tugas. Dalam arti kata lain, *work engagement*

adalah tentang keterlibatan diri dalam suatu pekerjaan. Dalam mempertahankan hubungan karyawan dalam perusahaan tidaklah mudah untuk dilakukan. Perlu dengan usaha-usaha maupun pendekatan personal kepada karyawan agar mereka mau tetap bekerja di perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil *in dept interview* yang dilakukan oleh peneliti di perusahaan PT Asuransi Buana Independent Jakarta, ada delapan dari sepuluh karyawan yang merasa beban bekerja sehari-hari yang begitu banyak. Walaupun sebenarnya mereka memiliki reputasi yang baik di perusahaan. beban berat yang dimaksudkan ada empat karyawan yang memiliki dua jenis pekerjaan yang berbeda dikarenakan harus membantu divisi lain dikarenakan kurangnya karyawan dalam waktu yang tidak jelas. Dan yang lainnya merasa perusahaan terlalu mendorong karyawan untuk mendapatkan konsumen namun dari sisi perusahaan mereka tidak mau memberikan apa yang diminta oleh para konsumen yang disampaikan melalui para karyawannya. Dikarenakan beberapa hal tersebut para karyawan mengalami kesulitan untuk merasa antusias, dan kurang senang akan pekerjaannya. Hal ini peneliti anggap sebagai permasalahan utama yang terjadi dalam perusahaan dan terkait dalam variabel *work engagement*.

Menurut Barnes dan Collier (2013) *service climate* dapat didefinisikan sebagai persepsi seorang karyawan mengenai praktik, aturan ataupun juga perilaku yang pantas dan dihargai yang sesuai dengan kualitas jasa ataupun kualitas pelayanan terhadap konsumen.

Dari hasil *in depth interview* yang dilakukan peneliti kepada empat orang di kantor pusat dan empat orang di kantor cabang dengan total interview delapan

orang menghasilkan bahwa tiga dari delapan orang karyawan mengatakan bahwa mereka tidak setuju atas pertanyaan “ apakah dalam perusahaan, para karyawan selalu mengutamakan konsumen? ”. dikarenakan mereka selalu dituntut untuk bertindak sesuai standar prosedur dalam perusahaan. mereka beranggapan bahwa prosedur perusahaan membuat konsumen terbebani dengan persyaratan pada saat melakukan klaim atas kejadian yang dihadapi konsumen.

Dalam bekerja kita harus mengikuti norma-norma dan juga aturan yang ada. Sebagai karyawan yang baik kepada sesama karyawan ataupun konsumen. Para karyawan harus bersikap dengan sebaik mungkin agar dapat dipandang sebagai karyawan yang baik ataupun dengan konsumen menganggap perusahaan tersebut sangat memenuhi norma ataupun aturan yang berlaku dalam masyarakat.

Menurut Barnes & Collier (2013) *job satisfaction* dapat didefinisikan sebagai kesenangan atau keadaan emosional positif yang dihasilkan dari penilaian seseorang tentang pekerjaan atau pengalaman pekerjaannya. Tanpa komunikasi yang baik dan benar, kepuasan kerja para karyawan akan semakin terganggu. (Rogers, Clow, and Kash, 1994 dalam Johnlke and Duhan, 2000)

*Job satisfaction* adalah sebuah sikap emosi dari dalam diri manusia. Kepuasan dalam bekerja harus dibangun sebaik-baiknya agar dapat menyelesaikan suatu pekerjaan dengan baik dan benar. Jika tidak adanya kepuasan dalam bekerja berarti seorang karyawan menganggap pekerjaannya tidak menyenangkan dan itu membuat hasil pekerjaan mereka kurang baik dan dapat membuat kinerja perusahaan menurun.

Dari hasil *in depth interview* yang peneliti lakukan, sebanyak enam dari delapan karyawan kurang menyukai pekerjaan di tempat ia diposisikan karena

merasa tidak sesuai dengan kemampuan dari diri mereka sendiri. Ada beberapa dari mereka dipindah dan ditempatkan di divisi yang sekarang karena perusahaan kekurangan staff di posisi tersebut. padahal kriteria yang diharuskan menempati posisi tersebut kurang sesuai kemampuan yang dimiliki karyawan tersebut.

*Affective commitment* merupakan keterikatan emosional karyawan berupa perasaan cinta pada perusahaan. dari hasil *in dept interview* yang dilakukan enam dari delapan orang memberikan penjelasan bahwa mereka kurang mendapat gaji yang pantas. Tidak sesuai dengan pekerjaan yang diberikan. Selain itu mereka agak susah sisi kreatif dalam diri mereka karena standar perusahaan terkesan monoton dan membuat karyawan menjadi bosan bekerja.

Melalui penelitian ini, peneliti ingin mengetahui dan menganalisa pengaruh antara *service climate* terhadap *work engagement*, *job satisfaction* terhadap *work engagement*, *affective commitment* terhadap *work engagement*.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang ada di perusahaan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh *Service Climate*, *Job Satisfaction*, *Affective Commitment* terhadap *Work Engagement* di PT Asuransi Buana Independent wilayah Jakarta”**

## **1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian**

Masalah utama dalam penelitian ini adalah karyawan tidak mau melakukan apa yang dituntut oleh atasannya.. Permasalahan tersebut dapat diselesaikan dengan cara menjawab pertanyaan dibawah ini:

1. Apakah persepsi dari *service climate* berpengaruh positif kepada *work engagement* di dalam PT Asuransi Buana Independent wilayah Jakarta?

2. Apakah *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap *work engagement* kepada karyawan di PT Asuransi Buana Independent wilayah Jakarta?
3. Apakah *affective commitment* berpengaruh positif terhadap *work engagement* kepada karyawan di PT Asuransi Buana Independent wilayah Jakarta?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditulis diatas, maka tujuan penelitian akan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif *service climate* terhadap *work engagement* kepada karyawan di PT Asuransi Buana Independent di wilayah Jakarta.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif *job satisfaction* terhadap *work engagement* kepada karyawan di PT Asuransi Buana Independent di wilayah Jakarta.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif *affective commitment* terhadap *work engagement* kepada karyawan di PT Asuransi Buana Independent di wilayah Jakarta.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan yang baru kepada para pembaca yang ada mengenai pengaruh *service climate*, *job satisfaction*, *affective commitment* terhadap *work engagement* di PT Asuransi Buana Independent wilayah Jakarta.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini semoga diharapkan membantu para pembaca, para praktisi, para manajer untuk mendapat informasi baru ataupun pengetahuan dalam meningkatkan kinerja para karyawan. Dan juga diharapkan penelitian ini menjadi tolak ukur dalam perusahaan seberapa penting *work engagement* akan berpengaruh kepada kinerja para karyawan. Semakin membaiknya *work engagement* dalam perusahaan diharapkan semoga dapat membantu perusahaan menjalani persaingan diantara perusahaan asuransi di masa sekarang ataupun masa depan.

### 1.5 Batasan Penelitian

1. Peneliti akan meneliti di PT Asuransi Buana Independent wilayah Jakarta kepada para karyawan
2. Peneliti akan mengambil seratus lima puluh responden yang terdiri dari para karyawan di PT Asuransi Buana Independent wilayah Jakarta
3. Responden penelitian adalah para karyawan yang sudah bekerja lebih dari 1 tahun di PT Asuransi Buana Independent wilayah Jakarta
4. Responden penelitian merupakan karyawan tetap di PT Asuransi Buana Independent

### 1.6 Sistematika Penulisan

#### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang dan fenomena-fenomena yang ada, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penelitian.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi kumpulan teori beserta artikel yang berhubungan dengan skripsi. Kumpulan teori yang digunakan dalam skripsi ini didapat dari berbagai sumber penelitian yang sudah ada terlebih dahulu dan teori tersebut digunakan oleh peneliti sebagai acuan dalam menganalisis penelitian dalam skripsi ini.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang penjelasan dari kerangka berpikir sebagai metodologi penelitian. Objek penelitian juga dibahas dibahas dalam bab ini serta teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan juga analisis data yang digunakan akan diuraikan dalam bab ini untuk mendapatkan hasil dari tujuan penelitian.

## **BAB IV ANALISIS PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang hasil yang didapat dari metodologi penelitian sesuai topik yang dibahas dan kemudian dianalisis hingga mendapatkan hasil pengujian dan implementasinya.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab terakhir ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Selain itu juga, peneliti berharap dapat menjadi masukan kepada perusahaan yang bersangkutan agar dapat menjadi perusahaan yang lebih baik lagi. Ada pula para pembaca yang akan menjadi sumber pengetahuan baru dalam ilmu *human resources management*.