

BAB 1

PENDAHULAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan tentu saja tidak terlepas dari orang-orang yang bekerja didalamnya. Orang-orang yang melaksanakan tugasnya dalam organisasi tersebut adalah sumber daya manusia yang biasanya sering disebut dengan pekerja dengan istilah yang berbeda-beda seperti pegawai atau karyawan atau buruh. Istilah tersebut pada intinya sama yaitu orang yang bekerja atau mengabdikan sebagian waktu dan tenaganya untuk perusahaan. Sumber daya manusia juga memiliki beberapa istilah. Menurut para ahli ada beberapa istilah untuk menyebut sumber daya manusia yaitu *personalia*, kepegawaian, *human resource*, dan *manpower*. Werther dan Davis menyatakan sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Dengan demikian sumber daya manusia diartikan sebagai sumber kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat didayagunakan organisasi.²

Sumber daya manusia merupakan salah satu komponen penting yang mempunyai peranan utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Perusahaan yang tidak memiliki sumber daya manusia memadai maka sudah dipastikan perusahaan tersebut akan berjalan tersendat-sendat di tengah persaingan yang ada sekarang atau bahkan tidak jarang banyak perusahaan yang gulung tikar

²Ajabar, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Sleman: Deepublish, 2020), hal 4

akibat mengabaikan sumber daya manusianya. Sebanyak apapun modal usaha yang dimiliki perusahaan kalau tidak didukung dengan sumber daya manusia yang handal, maka organisasi tersebut siap-siap merugi atau bangkrut karena pengelolaan organisasi yang tidak maksimal. Untuk itu perusahaan harus melakukan pengelolaan dan pengembangan terhadap sumber daya manusia agar kinerja karyawan dapat optimal sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

Menurut Hasibuan kinerja karyawan adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja merupakan gambaran mengenai sejauh mana keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsi pokoknya dalam rangka mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misinya. Kinerja pada dasarnya merupakan suatu kondisi pelaksanaan pekerjaan yang dilihat secara kualitas maupun kuantitas, kinerja tidak semata-mata membicarakan tentang hasil kerja yang dicapai oleh seorang pekerja, tetapi juga proses maupun sikap dan perilakunya dalam menjalankan pekerjaan, oleh karena itu tinggi rendahnya kinerja idealnya harus dilihat atau diukur dari dimensi kualitatif maupun kuantitatif.³

Oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja karyawan, ada banyak sekali faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Seperti yang dikatakan oleh Kasmir, bahwa terdapat 6 faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

³Anggun, *Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia, Komunikasi Organisasi dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Patend di Daerah*, (Bogor: Guepedia, 2021), hal 50-52

yaitu pengetahuan, kemampuan dan keahlian, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan disiplin kerja.⁴

Pengetahuan menurut Sutrisno adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks dan merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang. Dari pengalaman dan penelitian terbukti bahwa perilaku yang didasari pengetahuan akan lebih langgeng dari pada perilaku yang tidak didasari dengan pengetahuan, karena dengan adanya pengetahuan yang dimiliki maka akan dapat meningkatkan kinerja melalui penyelesaian setiap tugas-tugas atau pekerjaan yang diberikan.⁵

Menurut Wahyudi kecakapan atau keahlian untuk melakukan suatu pekerjaan hanya diperoleh dalam praktek. Irianto menyatakan keterampilan tidak hanya berkaitan dengan keahlian seseorang untuk mengerjakan sesuatu yang bersifat *tangible*. Selain *psysical*, makna *skill* juga mengacu pada persoalan mental, manual, motorik, perceptual dan bahkan *social abilities* seseorang. Dapat disimpulkan bahwa keterampilan adalah kemampuan untuk melakukan sesuatu yang dikerjakan dengan cepat, baik, dan tepat.⁶

⁴Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hal. 189

⁵Alias dan Serlin Serang, "Pengaruh Pengetahuan, Sikap Kerja, dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan", *Jurnal Ilmu Ekonomi*, Vol. 01 No. 01 Oktober 2018, hal. 85

⁶Franky Bastian Togas dan Yantje Uhing, "Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi, dan Keterampilan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Bank BRI Cabang Manado", *Jurnal EMBA*, Vol. 03 No. 03, September 2015, hal. 1164

Keterampilan kerja merupakan hal yang perlu diupayakan, bukan terjadi secara otomatis seiring dengan lamanya kita bekerja. Bekerja dengan waktu yang lama tidak serta-merta menjamin kita semakin terampil mengerjakan suatu pekerjaan dengan cara yang benar. Semakin sering mengerjakan suatu pekerjaan hanya membuat kita terampil dengan cara tertentu yang belum tentu adalah cara yang benar. Jika kurang terampil dalam bekerja, kita cenderung sulit melakukan pekerjaan. Keterampilan yang rendah akan memberikan hasil kerja yang buruk, jadi jika kita ingin bekerja dengan mudah dan hasilnya memuaskan, kita perlu senantiasa meningkatkan keterampilan bekerja.⁷

Menurut Wirawan disiplin adalah sikap dan perilaku kepatuhan terhadap peraturan organisasi, prosedur kerja, kode etik, dan norma budaya organisasi yang lainnya, yang harus dipatuhi dalam memproduksi suatu produk dan melayani konsumen organisasi. Kepatuhan merupakan hal penting, karena dengan adanya pendisiplinan dari seluruh anggota organisasi maka suatu organisasi dapat mencapai tujuan organisasi tersebut. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting, karena semakin baik disiplin karyawan semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi mencapai hasil yang optimal.⁸

Selain itu faktor sikap juga mendukung dalam meningkatkan kinerja karyawan. Sikap kerja menurut Kaswan adalah kumpulan perasaan,

⁷Peng Kheng Sun, *Cara Kreatif Mengatasi Kejenuhan Bekerja*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal. 47

⁸Hafidulloh, Sofiah Nur Iradawaty, dan Mochamad Mochklas, *Manajemen Guru: Meningkatkan Disiplin dan Kinerja Guru*, (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021), hal. 40-41

kepercayaan, dan pemikiran yang dipegang orang tentang bagaimana berperilaku pada saat ini mengenai pekerjaan dan organisasi. Sikap lebih spesifik dari pada nilai dan tidak bersifat permanen karena cara orang mempersepsikan dan menghayati pekerjaan yang sering berubah seiring waktu. Pemahaman terhadap sikap ini penting karena sikap membantu orang menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. Dalam pengertian lain yang dikemukakan oleh Kenneth, sikap kerja merupakan sikap seorang individu terhadap pekerjaannya dengan bercermin pada pengalaman yang menyenangkan dan tidak juga menyenangkan, serta harapan-harapannya terhadap pengalaman masa depan. Sikap tersebut diambil oleh para pekerja atau seorang karyawan yang wajib melaksanakan tanggungjawab yang hasilnya sebanding dengan kewajiban kerja yang dilakukannya.⁹

Kemudian pengalaman juga mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Foster pengalaman adalah suatu ukuran tentang lama waktu atau masa kerjanya yang telah ditempuh seseorang dalam memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakannya dengan baik.¹⁰ Pengalaman kerja dapat memperdalam dan memperluas kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin berpengalaman seseorang melakukan pekerjaan yang sama, maka akan semakin terampil dan semakin cepat dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut.

⁹Ivan Yulivan, *Perilaku Organisasi*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2018), Hal 89

¹⁰Yohanes Susanto, *Integritas Auditor Pengaruhnya dengan Kualitas Hasil Audit*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), Hal. 58

Salah satu sektor yang membutuhkan sumber daya manusia adalah sektor yang bergerak dibidang keuangan, seperti asuransi. Asuransi merupakan lembaga pengalihan resiko mempunyai arti yang sangat penting bagi masyarakat, maupun perusahaan. Seiring dengan peningkatan taraf hidup seseorang, maka pemenuhan kebutuhan hidup tidak lagi terbatas pada kebutuhan fisiologis saja. Namun kebutuhan keselamatan akan rasa aman dan perlindungan diri kini juga makin dirasakan. Seperti dalam hierarki kebutuhan Maslow terdapat 5 jenis tingkatan kebutuhan manusia yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan keselamatan, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan akan aktualisasi diri.¹¹ Oleh karena itu jasa asuransi makin lama makin diminati oleh dan masyarakat umum, hampir setiap resiko transaksi menggunakan jasa asuransi telah menjadi kebutuhan hidup sebagian masyarakat Indonesia, kepercayaan masyarakat terhadap asuransi harus didukung dengan perbaikan kinerja perusahaan asuransi.¹²

Berkaitan dengan uraian tersebut, maka penelitian ini dilakukan pada salah satu perusahaan asuransi yang berada di Kabupaten Tulungagung yaitu Asuransi Jiwa Bumiputera yang beralamat di Jalan Panglima Sudirman No. 76 C, Desa Kenayan, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Provinsi Jawa Timur 66212. Asuransi Jiwa Bumiputera adalah perusahaan

¹¹Steven Darwin dan Yohanes Sondang Kunto, *"Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya"*, Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 02 No. 01, 2014, hal. 1

¹²Neneng Sri Setawati, *"Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Dalam Menyelesaikan Sengketa Klaim Asuransi"*, Jurnal Spektrum Hukum, Vol. 15 No. 01, April 2018, hal. 150

asuransi mutual, dimiliki oleh pemegang polis Indonesia dioperasikan untuk kepentingan pemegang polis Indonesia, dan dibangun berdasarkan 3 pilar mutualisme, idealisme, dan profesionalisme, dengan misi mensejahterakan masyarakat Indonesia melalui semangat kebersamaan, melakukan inovasi dan kerja keras dalam memberikan layanan yang memberikan nilai tambah, memberikan solusi kepada masyarakat melalui produk dan layanan oleh tenaga SDM yang profesional didukung dengan teknologi informasi, memegang teguh komitmen etika dan tata kelola perusahaan.¹³ Namun dalam pengelolaan aktivitas khususnya pada Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Tulungagung yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan selama ini belum sesuai dengan yang diharapkan.

Tabel 1.1
Jumlah Polis dan Premi Perusahaan
Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Tulungagung
Tahun 2019-2021

Tahun	Jumlah Polis	Jumlah Premi
2019	2020	Rp. 1.119.716.998
2020	1792	Rp. 175.666.587
2021	1560	Rp. 105.560.000

Sumber: Kantor Asuransi Jiwa Bumiputera Tulungagung

Hal ini dapat dilihat dari pencapaian premi perusahaan, dimana dalam 2 tahun terakhir terus mengalami penurunan. Pada tahun 2019 premi perusahaan berjumlah Rp. 1.119.716.998 dengan 2020 polis. Kemudian pada tahun 2020 mengalami penurunan yang sangat drastis, yaitu premi perusahaan hanya

¹³<http://ajb.bumiputera.com/>, diakses pada 19 Februari 2022, pukul 11.31

berjumlah Rp. 175.666.587 dengan 1792 polis, dan pada tahun 2021 juga mengalami penurunan dengan jumlah premi sebesar Rp. 105.560.000 dengan jumlah polis sebanyak 1560.

Dalam 2 tahun terakhir penerimaan premi tidak sesuai dengan yang ditargetkan, sehingga dengan tidak tercapainya target tersebut maka dapat dikatakan bahwa kinerja yang dicapai oleh masing-masing karyawan belum memadai. Namun, tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan terhadap pekerjaan dan sikap kerja dari masing-masing karyawan yang bekerja pada Asuransi Jiwa Bumiputera Tulungagung sudah baik. Akan tetapi dalam hal keterampilan khususnya keterampilan dalam berkomunikasi, kurang menarik bagi calon customer, sehingga calon customer masih belum percaya sepenuhnya kepada para karyawan. Kemudian dalam hal disiplin dan juga pengalaman karyawan kurang baik. Hal ini disebabkan karena kurangnya tanggungjawab karyawan terhadap tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dan minimnya pengalaman kerja karyawan terkait usaha yang bergerak dibidang jasa.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Target Perusahaan pada Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Tulungagung”**

B. Identifikasi Masalah

Dilihat dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Keterampilan karyawan dalam berkomunikasi kurang baik.
2. Kurangnya tanggungjawab karyawan terhadap tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.
3. Minimnya pengalaman kerja karyawan.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah pengetahuan berpengaruh dalam meningkatkan target perusahaan pada Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Tulungagung?
2. Apakah sikap berpengaruh dalam meningkatkan target perusahaan pada Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Tulungagung?
3. Apakah keterampilan berpengaruh dalam meningkatkan target perusahaan pada Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Tulungagung?
4. Apakah disiplin berpengaruh dalam meningkatkan target perusahaan pada Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Tulungagung?
5. Apakah pengalaman berpengaruh dalam meningkatkan target perusahaan pada Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Tulungagung?
6. Apakah pengetahuan, sikap, keterampilan, disiplin, dan pengalaman berpengaruh dalam meningkatkan target perusahaan pada Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah pengetahuan berpengaruh dalam meningkatkan target perusahaan pada Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Tulungagung.
2. Untuk mengetahui apakah sikap berpengaruh dalam meningkatkan target perusahaan pada Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Tulungagung.
3. Untuk mengetahui apakah keterampilan berpengaruh dalam meningkatkan target perusahaan pada Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Tulungagung.
4. Untuk mengetahui apakah disiplin berpengaruh dalam meningkatkan target perusahaan pada Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Tulungagung.
5. Untuk mengetahui apakah pengalaman berpengaruh dalam meningkatkan target perusahaan pada Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Tulungagung.
6. Untuk mengetahui apakah pengetahuan, sikap, keterampilan, disiplin, dan pengalaman berpengaruh dalam meningkatkan target perusahaan pada Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Tulungagung.

E. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak. Adapun manfaatnya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan referensi bagi kajian ilmu, khususnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pembendaharaan kepustakaan di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung sebagai referensi keilmuan mengenai pengaruh kinerja karyawan dalam meningkatkan target perusahaan.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam masalah pengaruh pengetahuan, sikap, keterampilan, disiplin, dan pengalaman dalam meningkatkan target perusahaan pada Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Tulungagung.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan indikator kinerja karyawan dalam meningkatkan target perusahaan.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup dan batasan penelitian ini bertujuan untuk menghindari adanya pembahasan yang melebar dalam penelitian. Karena adanya keterbatasan dalam penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dan teori maka diperlukan batasan masalah. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan dalam meningkatkan target perusahaan. Penelitian ini dilakukan pada Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Tulungagung, dan subjek

penelitiannya adalah karyawan yang bekerja pada Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Tulungagung.

Keterbatasan masalah dalam penelitian ini adalah indikator yang digunakan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Tulungagung yang hanya terbatas pada indikator pengetahuan, indikator sikap, indikator keterampilan, indikator disiplin, dan indikator pengalaman.

G. Penegasan Istilah

Untuk menjelaskan masalah yang akan dibahas agar terhindar dari kesalahpahaman dalam mengartikan judul penelitian “Pengaruh Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Target Perusahaan Pada Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Tulungagung”, maka diperlukan adanya penegasan istilah secara konseptual dan operasional.

1. Definisi konseptual dalam penelitian ini mencakup:

a. Pengetahuan

Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks dan merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang (*Overt Behavior*).¹⁴

¹⁴Alias dan Serlin Serang, “Pengaruh Pengetahuan...”, hal. 85

b. Sikap

Sikap merupakan kumpulan perasaan, kepercayaan, dan pemikiran yang dipegang orang tentang bagaimana berperilaku pada saat ini mengenai pekerjaan dan organisasi.¹⁵

c. Keterampilan

Keterampilan tidak hanya berkaitan dengan keahlian seseorang untuk mengerjakan sesuatu yang bersifat *tangible*. Selain *psysical*, makna *skill* juga mengacu pada persoalan mental, manual, motorik, perceptual dan bahkan *social abilities* seseorang.¹⁶

d. Disiplin kerja

Disiplin adalah sikap dan perilaku kepatuhan terhadap peraturan organisasi, prosedur kerja, kode etik, dan norma budaya organisasi yang lainnya, yang harus dipatuhi dalam memproduksi suatu produk dan melayani konsumen organisasi.¹⁷

e. Pengalaman

Pengalaman adalah sebagai suatu ukuran tentang lama waktu atau masa kerjanya yang telah ditempuh seseorang dalam memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakannya dengan baik.¹⁸

¹⁵Ivan Yulivan, *Perilaku...*, hal. 89

¹⁶Franky Bastian Togas dan Yantje Uhing, "*Pengaruh Lingkungan...*", hal. 1164

¹⁷Hafidulloh, Sofiah Nur Iradawaty, dan Mochamad Mochklas, *Manajemen Guru...*, hal. 40

¹⁸Yohanes Susanto, *Integritas Auditor...*, hal. 58

f. Kinerja

Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.¹⁹

2. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

Secara operasional, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan dalam meningkatkan target perusahaan pada Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Tulungagung.

H. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, diperlukan adanya suatu sistematika penulisan, sehingga dapat diketahui secara jelas kerangka dari penelitian ini. Penulisan skripsi ini dibagi menjadi 3 bagian yaitu bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir. Adapun sistematika penulisan laporan dan pembahasan skripsi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Terdiri dari Halaman Sampul Depan, Halaman Judul, Halaman Persetujuan, Halaman Pengesahan, Motto, Halaman Persembahan, Kata Pengantar, Daftar Isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar, Daftar Lampiran, dan Abstrak.

2. Bagian Utama

- a. BAB I PENDAHULUAN. Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, mengidentifikasi masalah, tujuan penelitian,

¹⁹Anggun, *Pengaruh Kemampuan...*, hal. 50

manfaat penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan.

- b. BAB II LANDASAN TEORI. Pada bab ini membahas tentang teori yang dijadikan sebagai landasan penelitian. Dalam bab ini memuat teori-teori tentang pengetahuan, teori sikap, teori keterampilan, teori disiplin, dan teori pengalaman, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.
- c. BAB III METODE PENELITIAN. Pada bab ini membahas tentang jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, dan teknik analisis data.
- d. BAB IV HASIL PENELITIAN. Pada bab ini membahas tentang deskripsi data dan pengujian hipotesis.
- e. BAB V PEMBAHASAN. Pada bab ini membahas tentang keterkaitan antara teori dan hasil yang ditemukan dengan yang sebelumnya yang kemudian diinterpretasikan.
- f. BAB VI PENUTUP. Pada bab ini memuat tentang kesimpulan dan saran yang merupakan akhir dari penelitian ini.

3. Bagian Akhir

Terdiri dari Daftar Pustaka, Lampiran-Lampiran, dan Daftar Riwayat Hidup.