

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Manusia hidup didunia ini penuh dengan ketidak pastian. Dimana ketidakpastian menimbulkan adanya risiko. Seperti halnya yang telah disampaikan oleh Darmawi (2006) bahwa risiko dihubungkan dengan kemungkinan terjadinya akibat buruk (kerugian) yang tidak diinginkan, atau tidak terduga. Dengan kata lain “kemungkinan” itu sudah menunjukkan adanya ketidak pastian. Ketidak pastian itu merupakan kondisi yang menyebabkan timbulnya risiko. Sehubungan dengan kenyataan tersebut semua orang harus berusaha untuk memperkecil terjadinya risiko. Adapun cara dalam memperkecil sebuah risiko tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara salah satunya dengan bergabung dalam asuransi. Darmawi (2000: 2) asuransi dalam pandangan ekonomi, merupakan suatu metode untuk mengurangi risiko dengan jalan memindahkan dan mengombinasikan ketidakpastian akan adanya kerugian keuangan. Perusahaan Asuransi Jiwasraya hadir ditengah-tengah masyarakat untuk membantu dalam penanganan adanya risiko yang akan terjadi. PT Asuransi Jiwasraya (Persero) adalah satu-satunya perusahaan yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang bergerak di bidang industri asuransi jiwa, dibawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia. Perusahaan ini berdiri dengan satu tujuan mulia, yaitu mendidik masyarakat merencanakan masa depan.

Lalu apa yang membuat masyarakat luas tertarik dengan asuransi? asuransi

ini memberikan sistem perlindungan yang akan memperkecil risiko ataupun mengatur masalah keuangan masa depan yang menjadi kebutuhan masyarakat. Banyak asuransi-asuransi yang hadir ditengah-tengah masyarakat yang memberikan berbagai macam produk jasa. Akan tetapi Jiwasraya selalu melakukan inovasi baru untuk menjawab berbagai macam tuntutan jaman. Asuransi sangatlah penting dalam kehidupan masyarakat untuk menghindari risiko yang akan dihadapi. Tidak hanya risiko yang akan dihadapi oleh setiap manusia, akan tetapi masa depan juga sangat penting untuk direncanakan. Misalnya: biaya pendidikan, masa depan dihari tua dan sebagainya. Dengan demikian untuk mewujudkan hal itu dibutuhkan sebuah lembaga untuk mengatasinya.

Asuransi Jiwasraya memberikan penawaran mengelola keuangan dan menjalankan segala sesuatu yang telah direncanakan yang akan menjadi kebutuhan masa depan. Untuk menarik dan meyakinkan masyarakat sehingga bersedia bergabung dan mengasuransikan dirinya tidaklah mudah. Dibutuhkan sumberdaya manusia yang telah mempunyai pendidikan, pengalaman dan ketrampilan khusus. Sumberdaya manusia yang akan menjalankan semua yang menjadi kebutuhan masyarakat melalui sebuah sistem. Dengan sistem, sumberdaya manusia akan bekerja guna memberikan pelayanan yang *efektif* dan *efisien*. Perusahaan itulah yang akan mengatur dan mengelola segala sesuatu yang ada didalamnya. Setiap karyawan mempunyai masing-masing bagian sesuai dengan keahliannya. Untuk memunculkan dan memaksimalkan keahlian yang dimiliki setiap karyawan maka dibutuhkan sebuah tolak ukur yaitu sebuah kinerja.

Sebagai salah satu aset utama perusahaan dengan tanpa mengabaikan sumberdaya yang lain maka sumberdaya manusia harus mendapatkan perhatian yang lebih dari pihak manajemen bila mereka tetap ingin bertahan dalam persaingan yang ada pada saat ini. Keberhasilan manusia sebagai faktor tenaga kerja dalam menjalankan kewajibannya merupakan cermin keberhasilan dalam kesediaan berkorban dan bekerja keras demi kepentingan perusahaan maupun tenaga kerja itu sendiri. Sumberdaya manusia mempunyai beraneka ragam kebutuhan, tentulah perusahaan harus mengetahui apa yang telah menjadi kebutuhan sumberdaya manusia.

Menurut Simamora (2004:442) kompensasi merupakan apa yang diterima oleh para karyawan sebagai ganti kontribusi mereka kepada organisasi. Kompensasi karyawan mempengaruhi produktifitas dan tendensi mereka untuk tetap bersama organisasi atau mencari pekerjaan lainnya. Dengan pemberian kompensasi tersebut perusahaan bertujuan untuk memperoleh personil yang berkualifikasi, mempertahankan karyawan yang ada, menjamin keadilan, penghargaan terhadap perilaku yang diinginkan, mengendalikan biaya, mengikuti aturan hukum. Suatu sistem imbalan jasa meliputi kompensasi moneter dan nonmoneter. Menurut Schuler & Jackson (1996) kompensasi moneter melibatkan penilaian kontribusi karyawan guna membagikan kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung. Bentuk pemberian kompensasi langsung meliputi: gaji pokok, pembayaran asuransi, bonus, tunjangan, pemberian insentif. Untuk kompensasi tidak langsung dalam bentuk perlindungan umum (jamsostek), perlindungan pribadi (pensiun, tunjangan), tunjangan siklus hidup. Sedangkan untuk kompensasi non-moneter, yang mencakup karir dan penghargaan sosial,

sering sangat dihargai karyawan. Dengan pemberian kompensasi perusahaan mempunyai harapan agar kebutuhan sumberdaya manusia yang ada pada perusahaan dapat terpenuhi sehingga kinerja karyawan dapat meningkat.

Gibson (1997) *dalam* Umam (2010:183) menjelaskan sikap sebagai perasaan positif atau negatif atau keadaan mental yang selalu disiapkan, dipelajari, dan diatur melalui pengalaman yang memberikan pengaruh khusus pada respon seseorang terhadap orang, objek ataupun keadaan. Kinerja karyawan sangat penting untuk ditingkatkan karena dengan kinerja yang baik maka mendapatkan hasil yang baik pula dan sebaliknya apabila kinerja menurun maka akan merugikan perusahaan. Kinerja menurut Mangkunegara (2005:9) adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Mathis dan Jackson (2001: 82) *dalam* Umam (2010:189) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja yaitu kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, hubungan mereka dengan organisasi. Menurut Sani dan masyhuri (2010) dalam organisasi Non Bank terdapat 10 (sepuluh) indikator dalam mengukur kinerja karyawan, yaitu: kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, kedisiplinan, kepemimpinan, kreativitas dan inovasi, kehadiran/ absensi, kerjasama tim, tanggung jawab, perencanaan pekerjaan.

Wirawan (2009) memberikan kesimpulan bahwa upah merupakan tolak ukur kinerja karyawan. Upah diberikan setelah karyawan menghasilkan kinerja tertentu. Tujuan mengaitkan upah dengan kinerja antara lain:

1. Upah merupakan bagian dari strategi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan secara efisien.
2. Untuk mempertahankan dan mengembangkan budaya organisasi dengan merekrut dan mempertahankan retensi karyawan dengan kompetensi tinggi.
3. Menciptakan system manajemen SDM dengan sistem imbalan intrinsik dan ekstrinsik yang meningkatkan motivasi kerja karyawan.
4. Upah juga berkaitan dengan manajemen kinerja yang mengontrol, mengembangkan, dan mempertahankan kinerja tinggi karyawan.

Banyak produk jasa asuransi yang dikeluarkan oleh PT. Asuransi Jiwasraya diantaranya beasiswa caturkarsa, trijaya, dana prima wisuda, dwiguna menaik, prima idaman eksklusif, dana multi proteksi dll. Untuk menarik minat masyarakat sehingga tertarik dengan produk-produk jasa asuransi yang telah ditawarkan maka dibutuhkan sumberdaya manusia yang produktif dengan harapan dapat secara penuh meyakinkan dan memperkenalkan kepada masyarakat tentang produk jasa yang telah ada. Tidaklah mudah untuk menjalankan pekerjaan tersebut, maka dari itu pemberian kompensasi moneter baik langsung maupun tidak langsung merupakan pemberian imbalan atas jasa yang telah disumbangkan karyawan untuk perusahaan. Pemberian kompensasi baik langsung maupun tidak langsung tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat menarik dan memberikan pelayanan yang optimal kepada para pemegang polis.

Kinerja karyawan akan meningkat apabila lingkungan perusahaan memberikan kenyamanan dan memberikan fasilitas-fasilitas yang memadai. Dalam melakukan pelayanan jasa kepada para pemegang polis, Jiwasraya telah menetapkan standar pelayanan yang harus dilakukan oleh karyawannya. Untuk

meningkatkan produktifitas karyawan maka diperlukan sebuah tolak ukur yaitu sebuah kinerja. Kompensasi yang diberikan perusahaan baik materil maupun non-materil diharapkan dapat memacu kinerja karyawan. Selain itu, perusahaan juga harus menyadari bahwa manusia memiliki banyak kebutuhan. Dengan pemberian kompensasi perusahaan mempunyai harapan karyawan dapat bekerja secara maksimal untuk mendapatkan kinerja yang optimal.

Dari hasil wawancara yang telah disampaikan oleh Bpk. Tri Eddy Sudarmanto selaku kabag Administrasi dan Keuangan juga menjelaskan bahwa sebuah perusahaan asuransi tentunya dalam bekerja dituntut untuk bekerja secara teliti dan merupakan pekerjaan yang sifatnya kejar target guna untuk mendapatkan premi asuransi. Dalam pencapaian target tersebut tentunya sangat dibutuhkan sebuah kinerja yang produktif. Pelayanan yang optimal kepada pemegang polis juga sangat diprioritaskan karena dalam perusahaan asuransi merupakan perusahaan yang menyediakan layanan jasa. Produk yang dijual oleh perusahaan asuransi adalah janji-janji yang dicantumkan dalam suatu kontrak yang dikenal dengan sebutan polis. Polis itulah yang ditawarkan kepada masyarakat sehingga dari manfaat polis tersebut yang akan dinikmati dan dirasakan oleh masyarakat. Apakah manfaat polis yang telah mereka rasakan akan mendatangkan manfaat ataupun sebaliknya itulah bentuk dari layanan jasa yang telah perusahaan berikan. Maka dari itu kepuasan pemegang polis sangat utama dan dengan peran SDM yang berkualitas akan secara bersama-sama menuju satu titik yaitu tujuan utama perusahaan.

Ukuran kinerja pada perusahaan asuransi jiwa harus disesuaikan pada SMK (stándar mutu kerja). Penilaian kinerja secara formal merupakan

penilaian prestasi kerja bawahan terhadap rencana atau sasaran kerja yang telah disepakati dengan realisasinya dan merupakan akhir periode manajemen kinerja sekaligus awal periode manajemen kinerja berikutnya. Adapun bentuk-bentuk kinerja dalam perusahaan asuransi jiwa swasta meliputi integritas, kompetensi, orientasi pada pelanggan, orientasi pada bisnis, keterampilan komunikasi, ketelitian, keinginan mengikuti prosedur, orientasi prestasi, *team leadership, planning and organizing, develop others*. Dalam meningkatkan kinerja karyawan PT Asuransi Jiwasraya (Persero) wilayah Malang menempuh berbagai macam cara salah satunya dengan memberikan kompensasi baik kepada karyawan tetap maupun karyawan tidak tetap. Adapun bentuk kompensasi yang telah diberikan perusahaan salah satunya dalam bentuk kompensasi moneter. Kompensasi moneter yang diberikan dalam bentuk kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung. Kompensasi langsung meliputi gaji, insentif. Sedangkan untuk kompensasi tidak langsung meliputi tunjangan hari tua, tunjangan hari raya, jasa produksi, tunjangan cuti, jamsostek.

Dengan melihat beberapa teori, pengamatan selama PKL dan keterangan yang telah diberikan oleh kabag Administrasi dan Keuangan perusahaan asuransi Jiwasraya maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian **“PENGARUH KOMPENSASI MONETER TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) WILAYAH MALANG”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Bagi perusahaan asuransi Jiwasraya kepuasan pemegang polis adalah prioritas utama. Karena perusahaan asuransi merupakan perusahaan bidang

layanan jasa, yang mana polis yang dijual atau ditawarkan kepada masyarakat dan polis itulah yang akan masyarakat rasakan manfaatnya. Maka dari itu pemberian kompensasi moneter baik secara langsung maupun tidak langsung sangat penting. Hal ini akan meningkatkan kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Bertitik tolak dari hal di atas, maka beberapa masalah pokok yang perlu mendapat kajian secara mendalam adalah:

1. Adakah pengaruh secara simultan antara variabel kompensasi moneter langsung ( $X_1$ ) dan kompensasi moneter tidak langsung ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ )?
2. Adakah pengaruh secara parsial antara variabel kompensasi moneter langsung ( $X_1$ ) dan kompensasi moneter tidak langsung ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ )?
3. Variabel manakah yang paling berpengaruh (dominan) terhadap kinerja karyawan?

### **1.3. Tujuan Penelitian dan Manfaat**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Berangkat dari rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara variabel kompensasi moneter langsung ( $X_1$ ) dan kompensasi moneter tidak langsung ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ )

2. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara variabel kompensasi moneter langsung ( $X_1$ ) dan kompensasi moneter tidak langsung ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ )
3. Untuk mengetahui variabel yang paling (dominan) terhadap kinerja karyawan.

Jadi, pada dasarnya penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan memahami apa sebenarnya pengaruh kompensasi moneter baik secara langsung ataupun secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Wilayah Malang.

### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

1. Secara Akademis

Untuk menambah wawasan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama kuliah, serta penulis dapat melakukan analisis secara nyata untuk mengetahui peranan pemberian kompensasi moneter baik langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja karyawan.

2. Secara praktis

Bagi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Wilayah Malang dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan yang positif dan membangun, yang dapat diterapkan perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, salah satunya melalui pemberian kompensasi moneter kepada karyawannya.

### **1.4. Batasan Penelitian**

Dalam penelitian ini dibatasi kompensasi menurut Schuler and Jackson (1999) memberikan definisi secara khusus bahwa kompensasi moneter melibatkan

penilaian kontribusi karyawan guna membagikan kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung (tunjangan) secara wajar dan adil. Sedangkan Kinerja menurut Mangkunegara (2005:9) adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

