

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Sumber Daya manusia (SDM) berkaitan erat dengan aspek mengenai bagaimana seseorang bekerja dan pengelolaan dalam perusahaan. Sebuah perusahaan dibangun dengan menciptakan visi yang akan menjadi tujuan perusahaan itu terus berkembang dan menciptakan misi sebagai upaya untuk meraih sebuah visi. SDM mempunyai peran yang sangat penting dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Tanpa peran SDM faktor lain yang memang sudah tersedia tidak akan bisa berjalan. Karena manusia menjadi pengendali dan penentu jalannya suatu perusahaan. Oleh karena itu hendaknya perusahaan memberikan arahan yang positif demi tercapainya tujuan perusahaan (Septianto,2010).

Salah satu penentu tercapainya tujuan perusahaan adalah karyawan. Karyawan mempunyai kekuatan besar dalam perusahaan yang senantiasa melahirkan konsekuensi *behavioral* (Gibson, 1995). Dari teori Gibson tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan mempunyai peran yang penting untuk memajukan perusahaan dan memposisikan karyawan sebagai jantung perusahaan. Ada dua alasan dasar hal ini, pertama sumber daya manusia mampu menjadi pengaruh yang kuat bagi efisiensi dan efektivitas perusahaan dikarenakan sumber daya manusia mempunyai wewenang merancang, membuat, mengawasi, mengelola secara finansial sampai memasarkan produk atau jasa dengan menggunakan strategi sehingga dapat mencapai tujuan

perusahaan. Kedua, sumber daya manusia menjadi sumber utama pengeluaran perusahaan dalam menjalankan bisnis (Rachmawati, 2008). Oleh karena itu karyawan sebagai aset perusahaan harus selalu diperhatikan dan dioptimalkan kinerjanya.

Takaful Keluarga merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa asuransi berbasis syariah di Indonesia. PT Asuransi Takaful Keluarga ini menjadi penyedia asuransi berbasis syariah pertama di Indonesia, sejak tahun 1994 asuransi ini mulai beroperasi yang diprakarsai oleh Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), Bank Muamalat Indonesia, Departemen Keuangan RI, dan beberapa pengusaha Muslim Indonesia. Pelayanan jasa yang ditawarkan asuransi takaful keluarga ini meliputi perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, perencanaan pendidikan anak, perencanaan hari tua, serta menjadi rekan terbaik dalam perencanaan investasi. Semakin berkembangnya asuransi ini membuat perusahaan harus selalu meningkatkan kualitas operasional dan pelayanannya. Seperti perolehan sertifikasi ISO 9001:2008 dari Det Norske Veritas (DNV), Norwegia, pada November 2009 sebagai sistem manajemen mutu yang bestandart internasional. Takaful Keluarga juga sudah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta memiliki tenaga pemasaran yang terlisensi oleh asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dan Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI).

Pertumbuhan perusahaan yang bergerak dibidang asuransi semakin berkembang baik asuransi berbasis syariah maupun nasional yang membuat

persaingan semakin ketat. Dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir, data dari OJK (Otoritas Jasa Keuangan) menunjukkan perusahaan Asuransi jiwa yang berbasis syariah mempunyai proyeksi pertumbuhan asetnya akan tumbuh stabil sekitar 15% pada periode 2018-2019. Proyeksi rencana bisnis industri asuransi syariah untuk tahun 2018 meliputi: rata-rata pertumbuhan aset 2018 sebesar 14,99%, sementara Industri Asuransi Jiwa Syariah sebesar 18,04%, Industri Asuransi Umum Syariah sebesar 13,54%, dan Reasuransi Syariah sebesar 13,39%. Dengan data yang ada membuat perusahaan asuransi berbasis syariah akan mampu memprediksi pertumbuhan yang terjadi akan lebih menjanjikan dan berada diatas rata-rata dibandingkan dengan asuransi berbasis nasional.

OJK memiliki optimise yang tinggi terhadap pertumbuhan asuransi syariah yang akan berkembang dengan pesat terutama dengan adanya investasi (PAYDI)/unit link masih menjadi primadona dan tren tersebut akan terus berlanjut hingga 1 sampai 3 tahun ke depan. Sedangkan asuransi berbasis nasional akan terus tumbuh dikaitkan dengan banyaknya proyek infrastruktur yang sedang gencar-gercarnya dijalankan oleh pemerintah. Sebagai perusahaan penyedia jasa tentunya mempunyai tantangan yang lebih dalam memasarkannya, tentunya hal ini membuat pekerjaan agen sangat penting dan kompleks bagi perusahaan.

Pekerjaan agen asuransi mempunyai tuntutan yang besar dalam kinerjanya yaitu tuntutan kemampuan menjual dari sang agen. Hal ini dikarenakan dalam menjual produk asuransi mempunyai tantangan yang lebih

sulit dibandingkan dengan pekerjaan menjual produk berwujud atau dapat dilihat langsung oleh konsumen. Oleh karena itu sebagai agen harus mampu menguasai produk yang dijualnya. Tugas sebagai agen asuransi adalah mencari dan menawarkan produk asuransi dengan memberikan edukasi serta gambaran yang lengkap mengenai profil, manfaat, dan pentingnya nasabah mempunyai asuransi. Pekerjaan sebagai agen asuransi ini mempunyai dua jenis yang pertama agen asuransi aktif dan agen asuransi pasif.

Sebagai perusahaan Asuransi, pemenuhan target kerja dalam mencari nasabah harus dapat terpenuhi dengan baik. Nyatanya kinerja karyawan dalam bekerja masih rendah, hal ini dibuktikan dengan masih terdapat karyawan yang belum dapat menyelesaikan target kerja sebanyak 48% agen asuransi, hal ini tentunya akan mempengaruhi kinerja dari perusahaan dan terjadi penurunan laba. Masalah seperti ini harus segera diberikan solusi agar kondisi perusahaan tidak semakin memburuk dengan cara memberikan pelatihan dan semangat kerja agen agar mampu meningkatkan kinerjanya.

Kinerja yang baik adalah kinerja optimal. Kinerja merupakan hasil pencapaian seseorang yang dilakukan dengan menggunakan suatu media tertentu. (Hersey dan Blanchard, 2011). Setiap manajemen perlu untuk mengelola dan mengetahui bagaimana kinerja karyawannya, apakah sudah sesuai dengan standart kinerja perusahaan atau belum dengan mengetahui kinerja karyawan, akan membantu perusahaan mengetahui seberapa efektifnya sumber daya manusia yang dimiliki. Selain itu kinerja SDM juga mempunyai pengaruh terhadap kelangsungan jangka panjang perusahaan. Apabila kinerja

SDM baik maka akan memberikan efek yang positif juga pada kinerja perusahaan, seperti jika karyawan mampu memenuhi target kerja yang dirancang maka akan memberikan efek yang positif juga bagi perusahaan.

Kinerja sumber daya manusia juga berpengaruh terhadap kelangsungan hidup jangka panjang perusahaan. Apabila kinerja sumber daya manusia dalam suatu perusahaan dapat dinilai baik, hal ini akan memberikan nilai positif terhadap kinerja perusahaan, misalnya target perusahaan yang dapat terpenuhi akan menjadi nilai tambah bagi perusahaan itu sendiri. Kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik, maka kinerja dinyatakan baik dan sukses. Oleh karena itu, setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Robbins (2001) *effort* dalam kinerja adalah probabilitas yang dipersepsikan oleh individu yang mengeluarkan sejumlah upaya tertentu itu akan mendorong kinerja. *Effort* kerja ini dipengaruhi oleh adanya motivasi kerja yang tinggi, dimana karyawan yang motivasi kerjanya tinggi akan mempunyai *effort* kerja yang lebih gigih. Selain itu etika dalam kerja, ketepatan waktu dalam bekerja juga mempunyai pengaruh yang kuat dalam meningkatkan *effort* kerja. Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya seperti (Krishnan et al, 2002; Qaisar et al, 2012; Christen et al, 2006; Puspokusumo dan Cathleen, 2011; Her-Wu, 2016) mengatakan bahwa *effort* kerja secara positif mempengaruhi kinerja

*Effort* kerja yang tinggi dapat dibarengi dengan adanya kemampuan kerja yang baik. Menurut Mc Shane dan Glinow (2007) Kemampuan kerja sebagai kecerdasan alami dan kapabilitas yang dipelajari untuk menyelesaikan suatu tugas. Adanya kemampuan yang dimiliki mampu memberikan dukungan atas upaya perusahaan mencapai tujuan atau visi dalam perusahaan Penelitian terdahulu mengenai adanya hubungan kemampuan dan *effort* kerja diantaranya (Lam et al, 2008; Brosi *et al* 2018) mengungkapkan kemampuan kerja yang dimiliki akan mampu meningkatkan *effort* kerja. Kemampuan kerja setiap karyawan tentu berbeda-beda, setiap karyawan mempunyai kemampuan masing-masing dalam menyelesaikan tanggung jawab mereka apakah mampu menyelesaikan dengan baik atau masih perlu untuk ditingkatkan. Kemampuan kerja ditentukan oleh kemampuan sikap, ketrampilan dan pengetahuan. Tingkat kemampuan kerja karyawan akan mencerminkan kinerja yang dihasilkan, hal ini akan mendorong karyawan mampu beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja diperusahaan. Penelitian sebelumnya seperti (Manik and Iwan, 2017; Choundhary et al, 2017; Aseanty, 2016; Gardner and Deadrick, 2008) mengatakan bahwa kemampuan kerja secara positif mempengaruhi kinerja.

Peningkatan kinerja karyawan juga erat hubungannya dengan bagaimana cara perusahaan mengembangkan komitmen karyawan terhadap organisasi. Komitmen organisasi sebagai keadaan psikologis yang berpengaruh pada hubungan antara karyawan dan perusahaan, hal ini menyebabkan implikasi terhadap keputusan setiap karyawan untuk selalu

terlibat dan menjadi bagian dalam perusahaan. (Meyer & Allen, 1997). Dengan adanya komitmen yang tinggi oleh karyawan pada perusahaan dia bekerja akan membuat rendahnya *turnover* yang terjadi. Salah satu jenis komitmen adalah komitmen afektif. Komitmen afektif ini menggambarkan pendekatan karyawan secara emosional dengan perusahaan yang membuat karyawan merasa mempunyai hubungan yang sesuai dengan karakteristiknya pada perusahaan. (Meyer & Allen, 1991). Penelitian yang pernah dilakukan oleh beberapa peneliti seperti (Landry and Vandenberghe, 2012; Kalkavan and Katrinli, 2014; Zehir *et al*, 2012; Lata n *et al*, 2018) mengungkapkan karyawan yang mempunyai komitmen yang tinggi secara emosional akan mampu meningkatkan kinerja karyawan dan berdampak ada tercapainya tujuan organisasi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka rumusan masalahnya adalah masih rendahnya kinerja karyawan agen Asuransi Takaful.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dan rumusan masalah yang ada serta teori yang digunakan, maka pertanyaan penelitian yang diajukan antara lain :

1. Apakah Kemampuan Kerja berpengaruh positif terhadap *Effort*?
2. Apakah Komitmen Afektif berpengaruh positif terhadap *Effort*?
3. Apakah Kemampuan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja?
4. Apakah Komitmen Afektif berpengaruh positif terhadap Kinerja?

5. Apakah *Effort* berpengaruh positif terhadap Kinerja?
6. Apakah *Effort* Kerja memediasi pengaruh antara Kemampuan Kerja terhadap Kinerja ?
7. Apakah *Effort* Kerja memediasi pengaruh antara Komitmen Afektif terhadap Kinerja ?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kemampuan Kerja terhadap *Effort*
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Komitmen Afektif terhadap *Effort*
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kinerja
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Komitmen Afektif terhadap Kinerja
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Effort* terhadap Kinerja
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kemampuan terhadap Kinerja yang dimediasi *Effort* Kerja
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Komitmen Afektif terhadap Kinerja yang dimediasi *Effort* Kerja

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

### 1. Bagi Teori

Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan teori sumber daya manusia yang lebih berkembang dengan mengenai konsep kemampuan kerja, komitmen afektif berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan *effort* kerja sebagai variabel mediasi.

### 2. Bagi Akademis

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan hasil yang mampu menjadi referensi dan rujukan bagi akademis mengenai adanya pengaruh kemampuan kerja, komitmen afektif berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan *effort* kerja sebagai variabel mediasi.

### 3. Bagi Asuransi Takaful

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Asuransi Takaful mengenai pentingnya kemampuan kerja, komitmen afektif dan *effort* kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga perusahaan dapat membuat kebijakan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

### 4. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai aplikasi pelatihan dengan mengimplementasikan ilmu-ilmu yang peneliti dapatkan selama perkuliahan berlangsung. Dengan melakukan penelitian ini, peneliti akan mampu mengaitkan teori yang didapatkan mengenai manajemen sumber daya manusia dengan permasalahan yang terjadi didalam dunia kerja.