

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi ini persaingan semakin ketat, baik persaingan antara tenaga kerja maupun persaingan antar perusahaan. Salah satu bentuk globalisasi secara regional adalah Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA). MEA akan dimulai pada akhir tahun 2015 negara – negara ASEAN termasuk Indonesia. Hal ini menyebabkan terjadi persaingan antara perusahaan dalam negeri dan perusahaan asing, Perusahaan dituntut untuk bersaing dalam meningkatkan kualitasnya. Persaingan yang ada membuat perusahaan harus selalu melakukan inovasi, meningkatkan teknologi, kualitas pelayanan dan pemasaran dalam perusahaan tersebut.

Meningkatnya kualitas perusahaan tidak akan terlepas dari instrumen-instrumen yang ada di perusahaan. Instrumen-instrumen perusahaan tersebut meliputi sumber daya alam, teknologi dan modal, serta yang tidak kalah penting adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia menjadi faktor penggerak terpenting bagi suatu perusahaan. Sumber daya manusia yang dalam hal ini pegawai merupakan aset utama perusahaan yang memiliki peran aktif dalam setiap aktifitas perusahaan, baik sebagai perencana, pelaku dan penentu tercapainya tujuan perusahaan. Oleh karena itu kualitas kinerja pegawai sangat diperlukan, agar dapat meningkatkan *profit* perusahaan dan pada akhirnya dapat mengembangkan perusahaan menjadi lebih baik.

Dalam rangka memperbaiki kualitas SDM di Indonesia, pemerintah berupaya memperbaiki kurikulum dalam sektor pendidikan, terutama melalui perguruan tinggi. Dalam undang-undang perguruan tinggi disebutkan bahwa :

untuk meningkatkan daya saing bangsa dalam menghadapi globalisasi di segala bidang, diperlukan pendidikan tinggi yang mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta menghasilkan intelektual, ilmuwan, dan/atau profesional yang berbudaya dan kreatif, toleran, demokratis, berkarakter tangguh, serta berani membela kebenaran untuk kepentingan bangsa. (Dikti, 2015).

Namun pada kenyataannya, tingkat kinerja atau kualitas tenaga kerja Indonesia masih tergolong rendah. Survei mengatakan bahwa rendahnya kompetensi pekerja di Indonesia, akan berdampak negatif terhadap perekonomian nasional karena akan menyebabkan daya saing nasional menjadi rendah. *World Economic Forum* (WEF) dalam surveinya pada 2010 mencatat, peringkat daya saing Indonesia di posisi 44. Posisi itu di bawah sejumlah negara pesaing utama kita di Asia Tenggara, seperti Singapura di peringkat 3, Malaysia (26), dan Thailand (38). Daya saing Indonesia juga di bawah macan ekonomi global Tiongkok di posisi 27 (Suara Pembaruan, 2011). Selain itu, ketua Umum Kamar Dagang dan Industri Indonesia (Kadin) Suryo B Sulisto mengatakan, minimal 15,73 juta tenaga kerja yang menganggur secara terselubung, dan 18,46 juta pekerja yang tidak bekerja secara penuh. Menurut Suryo, golongan ini merupakan kelompok yang rentan pendapatan dengan tingkat produktivitas yang rendah. Kondisi kualitas ini pun berdampak pada rendahnya penyerapan tenaga kerja, khususnya oleh industri berbasis teknologi. Suryo mengemukakan, data statistik memperlihatkan adanya penurunan sebesar 200.000 tenaga kerja per tahun per 1 % pertumbuhan ekonomi. “Di lain pihak, kita ketahui bahwa lulusan pendidikan menengah atas dan perguruan

tinggi terus bertambah karena mereka tidak dapat diserap oleh *technology intensive industries*," ujarnya (Meryana, 2011).

Hasil survei oleh Bisnis Indonesia menyebutkan, 43,6 % responden menilai kualitas sumber daya manusia (SDM) di Indonesia tidak kompetitif. Selain itu, 3,6 % responden merasa SDM di Indonesia sangat tidak kompetitif. Sebaliknya, 30,8 % responden merasa SDM asal Indonesia sudah kompetitif, 4,1 % sangat kompetitif, dan 17,9 % menjawab "netral" sebagai penilaian atas daya saing SDM di Indonesia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa 60 % lebih pelaku bisnis menyatakan bahwa SDM Indonesia tidak kompetitif (Diela, 2014). Hal ini diperkuat dengan survei dari Lembaga Survei Indonesia yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) per-Agustus 2014, pengangguran terbuka yang berasal dari lulusan perguruan tinggi adalah 688.654 orang dengan rincian: lulusan Diploma I/II/III sebesar 193.517 orang dan lulusan S1 sebesar 495.143 orang (BPS, 2014) (www.bps.go.id).

Berdasarkan data diatas jelas terlihat bahwa sangat sulit menemukan tenaga kerja yang berkualitas khususnya di Indonesia, sedangkan di lain pihak Indonesia harus segera siap dalam menghadapi MEA, yang akan menimbulkan persaingan antar tenaga kerja dalam negeri dan luar negeri.

Salah satu perusahaan yang merasakan dampak sulitnya mendapatkan tenaga kerja yang berkualitas dalam negeri adalah perusahaan asuransi. Data dilapangan yang penulis dapatkan berdasarkan hasil wawancara dengan *agency director* di suatu perusahaan asuransi mengatakan bahwa dalam satu *team* yang terdiri dari 70 orang terdapat 65% *agent* yang tidak produktif dalam bekerja dan yang produktif hanya 35%.

“Kalau yang tidak aktif bekerja sekitar 10-12%, yang aktif sekitar 35%, sisanya setengah aktif” (R, 60 thn, 29 Oktober 2015, Agency Director PT.S).

Bedasarkan data diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar Agen asuransi di PT.S cenderung kurang produktif atau kinerjanya kurang berkualitas, sedangkan pada jaman sekarang, dimana banyak orang sudah mulai menyadari akan pentingnya asuransi bagi kehidupannya, maka seharusnya dibutuhkan banyak agen asuransi dengan kualitas kinerja yang baik untuk bekerja dalam perusahaan asuransi, agar perusahaan tersebut dapat semakin berkembang dan mampu bersaing dengan perusahaan asuransi lain.

Data yang penulis dapatkan dilapangan melalui wawancara dengan mantan *Senior Agency Manager* dan *Agency Director* yang sudah bekerja selama lebih dari 10 tahun di suatu perusahaan asuransi X tentang perasaannya bekerja di asuransi adalah sebagai berikut :

“ Kalau saya di asuransi ini kebetulan aja, awalnya kan coba-coba, kalau saya punya cita-cita lain sebenarnya. Mimpinya besar, dalam bidang kuliner, pelayanan gereja, sosial” (S, 40 thn, 29 Oktober 2015, Mantan Senior Agency Manager PT.S)

“ saya kurang senang bekerja di asuransi mbak, saya kurang semangat jadi males keluar rumah, jadinya berhenti”. Kalau dulu sih kan masih awal-awal trus ga ada masalah sama anak buah jadi ya jalan, bahkan bisa keluar negeri, di situ itu senengnya, hehe” (S, 40 thn, 29 Oktober 2015, Mantan Senior Agency Manager PT.S)

“Karena misi di asuransi itu sangatlah baik, mulia, karena misi di asuransi adalah mensejahterakan masyarakat Indonesia menuju kemapanan financial dan di asuransi ini ada unsur suatu pelayanan, kita harus

bisa melayani nasabah, dengan kata lain bukan hanya komisinya saja yang mau, melayani itu juga harus” (R, 60 thn, 29 Oktober 2015, Agency Director PT.S)

“Saya suka dan senang sekali, ya membantu orang, dalam jenis apapun, dalam melayanipun juga termasuk membantu,tetapi bukan berarti setiap orang yang pinjam saya kasi”. “Membantu dalam hal yang benar dan wajar”. (R, 60 thn, 29 Oktober 2015, Agency Director PT.S).

Berdasarkan data diatas, orang yang bahagia dalam bekerja dan merasa senang dengan pekerjaannya cenderung akan bertahan lama dalam pekerjaannya sedangkan orang yang tidak bahagia dengan pekerjaannya cenderung lebih mudah *resign* meskipun jabatannya sudah cukup tinggi. Selain itu, penulis The Happiness Advantage, Shawn Jangkar, menemukan bahwa otak bekerja lebih baik ketika seseorang dipenuhi energi positif. Pada saat tersebut, orang cenderung lebih kreatif dan piawai memecahkan masalah. Penelitian tambahan menunjukkan saat pekerja senang, mereka akan menjadi kolaborator handal sehingga lebih efektif bekerja menuju tujuan bersama (Rosanti dan Putri, 2015).

Menurut Handoko (1994: 193) faktor- faktor yang dapat mempengaruhi prestasi kerja antara lain : motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres dalam bekerja kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan dan aspek-aspek ekonomis, teknis serta berperilaku lainnya. Oleh karena itu seorang karyawan harus memiliki emosi yang positif dalam melakukan pekerjaannya sehingga mereka dapat terhindar dari stres kerja dan dapat bekerja lebih produktif di tempat kerjanya.

Seseorang yang berbahagia menunjukkan bahwa dirinya memiliki emosi yang lebih positif, hidup yang lebih lama, dan kesejahteraan hidup (Boniwell, dalam Desinta, 2011). Bahkan Jauregui (Colom, Alcover, Curto & Osuna, 2011) menegaskan bahwa tertawa adalah sebuah emosi positif,

yang dilukiskan oleh perasaan subjektif dari kebahagiaan dan dapat dengan mudah diketahui dari ekspresi wajah. Emosi positif ini akan melawan emosi negatif yang dialami saat seseorang mengalami stres seperti kecemasan, kesedihan, dan kemarahan. Hal inilah yang menyebabkan seseorang yang memiliki emosi positif ini akan memandang sebuah masalah tanpa menjadikannya sebagai suatu beban atau stresor yang berarti (Grimett, 2011). Sehingga individu yang berbahagia akan jarang mengalami stres ketika bekerja. (Alfiani, 2-3).

Bedasarkan data diatas, kebahagiaan dalam bekerja menjadi salah satu faktor yang penting untuk meningkatkan kinerja pegawai di dalam suatu perusahaan. Berikut ini terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kebahagiaan seseorang ditempat kerja antara lain: (1) hubungan positif dengan orang lain (47,2%), (2) prestasi (22,4%), (3) lingkungan kerja fisik (17,0 %), (4) kompensasi (12,0 %), (5) kesehatan (1,5%) (Wulandari dan Widyastuti, 2013:51).

Data di lapangan yang penulis dapatkan berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu mantan *Senior Agency Manager* yang berhenti karena merasa tidak nyaman atau tidak cocok bekerja di perusahaan asuransi PT.Y adalah hubungan positif dengan rekan kerja dapat mempengaruhi emosi dan kinerja kita.

“ di team saya pernah ada anak buah saya yang diprovokasi sama orang jadi hubungan kita agak renggang gitu ,hubungan jadi agak dingin dan menjaga jarak” (S,40 thn, 29 Oktober 2015, Mantan Senior Agency Manager PT. X).

“Yaa sedikit banyak berpengaruh terhadap kinerja saya, jadi males ke kantor, males kerja gitu soalnya suasananya jadi agak dingin, soalnya saya merasa kecewa kok bisa teman yang kerjanya sama tapi saling sikut-sikutan” (S,40 thn, 29 Oktober 2015, Mantan Senior Agency Manager PT. X).

Selain itu, hasil wawancara yang penulis dapatkan dari *agency director* yang sudah bekerja lebih dari 10 tahun di perusahaan asuransi PT.S adalah:

“Para agent yang tidak aktif bekerja menurut saya dikarenakan motivasi salah, bekerja untuk sambilan jadi tidak ada kesungguhan untuk mencari nasabah, tidak punya teman, tidak punya keberanian”.

“di team yang lain ada yang sampai bertengkar, penyebabnya apa saya sendiri ga tahu, tetapi yang jelas peran leadernya kurang, kalau di team saya peran leadernya penuh, walaupun ada pertengkaran-pertengkaran antar agent”. Beberapa dampaknya sebagai berikut :

“dampaknya bisa malas bekerja, salah satu pihak atau dua belah pihak”

“Ada yang bertengkar sampai resign”

“Apa namanya saya tidak tahu persis, tetapi aturan semua perusahaan itu tetap sama, yang tidak bisa produksi, perusahaan akan mengterminit (mengeluarkan) dia, ada yang perusahaan mengterminit dia, ada yang malas bekerja, terus ga kantor-kantor lagi jadi otomatis resign, juga ada yang hilang tanpa berita”

“Hubungan yang tidak baik, jadi tidak ada rasa kebahaagiaan, kalau kita mengerjakan segala sesuatu dengan rasa bahagia, kita itu powerfull, semangat, ya kurang lebihnya seperti itu”

“Kalau di asuransi ini, agent yang tidak mencapai target atau tidak aktif pasti tidak dapet bonus jalan-jalan jadi ya kurang akrab sama agent-agent lain sehingga mereka tidak punya teman. Trus mereka juga jarang dateng meeting atau training walaupun saya sudah telepon mengingatkan. Selain itu mereka juga banyak melimpahkan masalah nasabah mereka, misalnya kayak claim rumah sakit, jadi ya terpaksa leadernya yang ngurus”(R, 60 thn, 29 Oktober 2015, Agency Director PT.S).

Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa hubungan (*relationship*) dengan orang lain sangat menentukan apakah individu merasa

bahagia atau tidak bahagia ditempat kerjanya dan hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja mereka dalam perusahaan tersebut.

Selain itu, sistem kompensasi di perusahaan asuransi hanya berupa sistem komisi dari penjualan produk dan tidak ada gaji pokok. Oleh karena itu seorang *Agent* asuransi harus bahagia di tempat kerjanya dan menyukai pekerjaannya, karena hal itu akan mempengaruhi produktivitas kerja mereka.

“Cuma berupa komisi aja, 20% dari setiap penjualan produk, kalau gaji pokoknya ga ada. Jadi orang yang kerjanya fokus pasti dapet banyak, trus ada bonus keluar negeri juga” (R,60 thn, 29 Oktober 2015, Agency Director PT.S).

“Yah, salah satunya kan kalau di asuransi ini kita ga dapet gaji pokok yaa mbak, jadi kalo udah males yaa ga dapet penghasilan gitu, makanya saya berhenti” (S,40 thn, 29 Oktober 2015, Mantan Senior Agency Manager PT. X).

Permasalahan yang terjadi di perusahaan asuransi PT.S Cabang Jember adalah kinerja *agent* di perusahaan tersebut yang kurang produktif dan sering terjadi pertengkaran antar *agent*.

“Kalau yang tidak aktif bekerja sekitar 10-12%, yang aktif sekitar 35%, sisanya setengah aktif” (R, 60 thn, 29 Oktober 2015, Agency Director PT.S).

“ di team saya pernah ada anak buah saya yang diprovokasi sama orang jadi hubungan kita agak renggang gitu ,hubungan jadi agak dingin dan menjaga jarak”. “Yaa sedikit banyak berpengaruh terhadap kinerja saya, jadi males ke kantor, males kerja gitu soalnya suasananya jadi agak dingin, soalnya saya merasa kecewa kok bisa teman yang kerjanya sama tapi saling sikut-sikutan” (S,40 thn, 29 Oktober 2015, Mantan Senior Agency Manager PT. S).

Maka salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan menerapkan konsep psikologi positif dalam perusahaan, yaitu dengan cara menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman bagi pegawai sehingga mereka dapat merasa bahagia di tempat kerjanya.

Karena dalam bekerja, pegawai tidak hanya membutuhkan motivasi dan kompensasi yang tinggi tetapi juga membutuhkan emosi yang positif, hubungan yang positif dengan orang lain, misalnya : rekan kerja atau atasan mereka agar mereka dapat merasa bahagia ditempat mereka bekerja. Sehingga dengan demikian para pegawai dapat memiliki emosi yang lebih positif, dan dapat bekerja lebih produktif.

Bedasarkan data-data diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Antara Kebahagiaan (*Happiness*) di Tempat Kerja Dengan Kinerja Agent Asuransi PT.S Cabang Jember ”. Penulis memilih perusahaan asuransi PT.S Cabang Jember karena disana tampak bahwa kinerja pegawainya kurang produktif dan sering terjadi pertengkaran antar *agent* dalam team.

1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah ingin melihat hubungan antara kebahagiaan (*happiness*) di tempat kerja dengan kinerja *Agent* di Perusahaan Asuransi PT.S Cabang Jember. Karena dengan adanya rasa kebahagiaan ketika bekerja, maka akan membawa semangat kerja pada diri karyawan, khususnya *Agent* asuransi sehingga dapat menciptakan kinerja yang baik.

1. 3 Rumusan Masalah

Permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah “apakah ada hubungan antara Kebahagiaan (*Happiness*) di tempat kerja dengan Kinerja *Agent* di Perusahaan PT.S Cabang Jember?”

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara Kebahagiaan (*Happiness*) dengan Kinerja pada *Agent* di Perusahaan Asuransi PT.S Cabang Jember.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis :

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan Ilmu Psikologi terutama bagi bidang minat Psikologi Industri dan Organisasi terkait dengan penerapan konsep *positive psychology* khususnya dalam hal kebahagiaan di tempat kerja.

1.5.2 Manfaat Praktis :

a. Bagi Pemimpin Perusahaan Asuransi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan wawasan bagi pemimpin perusahaan khususnya terkait dengan dampak yang ditimbulkan oleh kebahagiaan di tempat kerja terhadap kinerja pegawai, sehingga dapat mempertimbangkan untuk menerapkan konsep psikologi positif dalam perusahaannya.

b. Bagi Pegawai Perusahaan Asuransi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan wawasan bagi pegawai perusahaan terkait dengan dampak yang ditimbulkan oleh

kebahagiaan di tempat kerja terhadap kinerja pegawai sehingga pegawai dapat memperhatikan aspek-aspek apa saja yang dapat membuat dirinya bahagia di tempat kerjanya.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya bagi peneliti yang ingin meneliti hubungan antara kebahagiaan di tempat kerja dan kinerja pegawai.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi masyarakat mengenai Hubungan antara Kebahagiaan (*Happiness*) dengan Kinerja karyawan di tempat kerja sehingga mereka dapat mengetahui pentingnya kebahagiaan di tempat kerja kemudian mereka dapat mempertimbangkan untuk memilih perusahaan yang sesuai dengan visi-misi pribadinya agar mereka dapat merasa nyaman dan bahagia di tempat kerjanya.