

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi mempunyai dampak dalam dunia usaha. Globalisasi menimbulkan persaingan yang ketat diantara perusahaan-perusahaan untuk mendapatkan pangsa pasar yang dibidiknya. Dengan adanya globalisasi maka dunia usaha mau tidak mau didorong untuk mencapai suatu organisasi perusahaan yang efektif dan efisien. Keefektifan dan keefesienan dalam suatu perusahaan sangat diperlukan agar perusahaan dapat memiliki daya saing maupun keunggulan lebih dari para pesaing, sehingga perusahaan dapat bertahan dalam dunia persaingan yang ketat.

Sumber daya manusia dalam hal ini tenaga kerja berperan dalam perusahaan, sehingga dibutuhkan tenaga kerja yang terdidik dan siap pakai untuk mendukung pengembangan perusahaan. PT. A.I.A *Insurance* merupakan perusahaan yang bergerak di bidang asuransi jiwa. merupakan salah satu perusahaan asuransi jiwa terkemuka di Indonesia. PT. A.I.A *Insurance* memiliki agen profesional yang berpengalaman dan merupakan pelopor distribusi *bancassurance*. PT. A.I.A *Insurance* menawarkan berbagai produk asuransi termasuk Syariah, mulai dari asuransi jiwa, asuransi kesehatan, asuransi kecelakaan diri dan produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi maupun program kesejahteraan karyawan dan program pensiun yang dipasarkan di Indonesia melalui beragam jalur distribusi. Jumlah karyawan secara keseluruhan yang dimiliki oleh PT. A.I.A *Insurance* sekitar 250 karyawan. Sedangkan yang berada pada cabang Surabaya berjumlah sekitar 100 karyawan yang merupakan tenaga kerja *outsourcing*.

Di sisi lain, perusahaan juga harus menjalankan fungsi sosial secara internal dan eksternal untuk menjamin kesejahteraan para anggotanya juga

berdampak pada kelangsungan hidup perusahaan. Untuk dapat bersaing dengan industri yang sejenis lainnya, perusahaan harus mempunyai keunggulan kompetitif yang sangat sulit ditiru, yang hanya akan diperoleh dari karyawan yang produktif, inovatif, kreatif selalu bersemangat dan loyal. Karyawan yang memenuhi kriteria seperti itu hanya akan dimiliki melalui penerapan konsep dan teknik manajemen sumber daya manusia yang tepat dengan semangat kerja yang tinggi serta pemimpin yang efektif dan lingkungan kerja yang mendukung. Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai, diantaranya motivasi dan kepuasan kerja, Robbins (2001).

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang didorong oleh suatu kekuasaan dalam diri orang tersebut, kekuatan pendorong inilah yang disebut motivasi. Motivasi kerja karyawan dalam suatu organisasi dapat dianggap sederhana dan dapat pula menjadi masalah yang kompleks, karena pada dasarnya manusia mudah untuk dimotivasi dengan memberikan apa yang menjadi keinginannya. Masalah motivasi kerja dapat menjadi sulit dalam menentukan imbalan dimana apa yang dianggap penting bagi seseorang karena sesuatu yang penting bagi seseorang belum tentu penting bagi orang lain.

Bila seseorang termotivasi, ia akan berusaha berbuat sekuat tenaga untuk mewujudkan apa yang diinginkannya. Namun belum tentu upaya yang keras itu akan menghasilkan produktivitas yang diharapkan, apabila tidak disalurkan dalam arah yang dikehendaki organisasi.

Unsur kebutuhan berarti suatu keadaan internal yang menyebabkan hasilhasil tertentu tampak menarik. Suatu kebutuhan yang tidak terpuaskan akan menciptakan tegangan yang merangsang dorongan-dorongan di dalam diri individu. Dorongan ini menimbulkan suatu perilaku pencarian untuk

menemukan tujuan-tujuan tertentu yang apabila tercapai akan memenuhi kebutuhan itu dan mendorong ke pengurangan tegangan.

Menurut Luthans (2006) motivasi adalah proses sebagai langkah awal seseorang melakukan tindakan akibat kekurangan secara fisik dan psikis atau dengan kata lain adalah suatu dorongan yang ditunjukkan untuk memenuhi tujuan tertentu. Apabila nilai ini tidak terjadi, maka akan terwakili individu-individu yang mengeluarkan tingkat biaya tinggi, yang sebenarnya berlawanan dengan kepentingan organisasi. Rendahnya kinerja karyawan dan motivasi karyawan yang dihadapi sebenarnya merupakan permasalahan klasik namun selalu update untuk didiskusikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Listianto dan Setiaji (2007) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu juga penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo dan Wahyuddin (2003) mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan dalam penelitian ini juga menyatakan motivasi merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dari penelitian terdahulu, hubungan antara motivasi dan kinerja berbanding lurus, artinya bahwa semakin tinggi motivasi karyawan dalam bekerja maka kinerja yang dihasilkan juga tinggi.

Perusahaan yang siap berkompetisi harus memiliki manajemen yang efektif. Selain motivasi, untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam manajemen efektif memerlukan dukungan karyawan yang cakap dan kompeten di bidangnya. Di sisi lain pembinaan para karyawan termasuk yang harus diutamakan sebagai asset utama perusahaan. Proses belajar harus menjadi budaya perusahaan sehingga keterampilan para karyawan dapat dipelihara, bahkan dapat ditingkatkan. Dalam hal ini loyalitas karyawan yang kompeten harus diperhatikan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan Gilmer (1966) dalam As'ad (2003) adalah kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Dalam hal kepuasan kerja, menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, faktor intrinsik dan pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi, dan fasilitas.

Kepuasan kerja karyawan pada dasarnya sangat individualis dan merupakan hal yang sangat tergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Namun demikian terdapat beberapa faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dalam rangka peningkatan kinerja adalah Gilmer (1966) dalam As'ad (2003):

- (a) Faktor pekerjaan itu sendiri, merupakan faktor yang berhubungan dengan tingkat dimana pekerjaan menyediakan tugas yang menyenangkan, kesempatan belajar dan kesempatan untuk mendapatkan tanggung jawab.
- (b) Faktor gaji, merupakan faktor yang berhubungan dengan tingkat dimana sejauh mana gaji memenuhi harapan-harapan tenaga kerja, dan bagaimana gaji diberikan.
- (c) faktor kesempatan atau promosi, merupakan faktor yang berhubungan dengan kesempatan karyawan untuk mengembangkan diri dan memperluas pengalaman kerja, dengan terbukanya kesempatan untuk kenaikan jabatan.

(d) Faktor supervisor, merupakan faktor yang berhubungan dengan kemampuan supervisor untuk menyediakan bantuan teknis dan perilaku dukungan.

(e) Faktor rekan kerja, merupakan faktor yang berhubungan dengan kebutuhan dasar manusia untuk melakukan hubungan sosial; akan terpenuhi dengan adanya rekan kerja yang mendukung karyawan.

Ketidakpuasan karyawan dapat terjadi apabila pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan apa yang di peroleh dari perusahaan. Ketidakpuasan para karyawan ini menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan dan dapat merugikan perusahaan yang bersangkutan. Misalnya; adanya aksi mogok kerja, kemangkiran karyawan meningkat, turunnya kinerja karyawan, dan lain-lain. Yang pada akhirnya akan menurunkan kinerja perusahaan itu sendiri. Maka, para pimpinan sebaiknya mengerti apa yang dibutuhkan para karyawan dan mengetahui keinginan-keinginan apa yang membuat karyawan puas dan meningkatkan kinerjanya, berikut semua konsekuensinya, termasuk apa dan berapa bonus yang akan mereka terima jika target atau tujuan kerjanya tercapai. Sehingga para karyawan tidak melakukan hal-hal yang tidak sepatasnya dikerjakan.

Masa kerja juga merupakan komponen yang paling penting dalam menjelaskan tingkat pengunduran diri karyawan (Robbins, 2006). Semakin lama karyawan bekerja dalam suatu perusahaan semakin kecil kemungkinan karyawan tersebut akan mengundurkan diri. Bukti juga menunjukkan bahwa masa kerja pekerjaan terdahulu dari seorang karyawan merupakan indikator perkiraan yang ampuh atas pengunduran diri karyawan dimasa mendatang (Robbins, 2006).

Berikut ini adalah jumlah karyawan bagian operator produksi yang keluar dan masuk serta jumlah absensi pada PT. A.I.A *Insurance*.

Tabel 1.1
Data Karyawan Keseluruhan
PT. A.I.A Insurance

Keterangan	2008	2009	2010	2011
Jumlah Karyawan	389	302	253	287
Karyawan Yang Keluar	76	87	49	-
Karyawan Yang Masuk	-	-	-	34
Absensi (Hari kerja)	823	743	1015	880
Total hari kerja per tahun	35.496	27.557	23.086	26.188
Presentase absensi dengan total hari kerja	231%	2,69%	4,39%	3,36%

Sumber: PT. A.I.A Insurance

Jumlah karyawan PT. A.I.A hampir 250 orang. Dan karena keseluruhannya merupakan *Outsourcing*, perusahaan dihadapkan pada masalah bagaimana meraih keuntungan yang besar dengan performa karyawan yang stabil dan baik. Karena karyawan dihadapkan pada suatu pencapaian target yang berpengaruh pada jumlah pendapatan yang mereka terima sehingga harus selalu memperhatikan kinerja mereka. Perusahaan juga perlu menjaga performa perusahaan di depan semua klien mereka.

Penelitian topik yang pernah dilakukan oleh Springer pada karyawan bank di Texas tahun 2011. Penelitian tersebut menghasilkan adanya pengaruh signifikan antara motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan bank.

Berdasarkan data dan penelitian terdahulu maka peneliti memilih judul “Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pada

Karyawan PT. A.I.A *Insurance* di Kota Surabaya”, karena ingin menganalisis apakah motivasi dan kepuasan kerja mempengaruhi kinerja.

Peneliti memilih menggunakan variabel motivasi dan kepuasan kerja, karena variabel tersebut merupakan sangat berarti bagi organisasi dalam mencapai tujuannya untuk pertimbangan atau pengukuran menganalisis kinerja pada karyawan. Dipilihnya perusahaan PT. A.I.A *Insurance* karena perusahaan tersebut selama ini mengalami peningkatan nasabah dari 2009 s/d 2012 sampai saat ini. Memilih objek karyawan karena karyawan merupakan penggerak atau aset yang dimiliki perusahaan apakah kinerja dari karyawan dipengaruhi oleh motivasi, kepuasan kerja. Dalam sumber daya manusia, perusahaan akan meningkatkan dan mempertahankan kinerja dengan memantau motivasi dan kepuasan kerja dari setiap karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk dapat menganalisis motivasi kerja dan kepuasan kerja, maka muncul beberapa permasalahan diantaranya :

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. A.I.A *Insurance*?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. A.I.A *Insurance*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang ingin dicapai berdasarkan perumusan masalah di atas yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. A.I.A *Insurance*

2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. A.I.A *Insurance*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Secara akademis, Untuk menganalisis hubungan teori-teori yang sudah dipelajari dan mengembangkan ilmu khususnya ilmu sumber daya manusia, tentang hubungan antara variabel motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja bagi karyawan.

2 Manfaat Praktis

Memberikan informasi bagi PT. A.I.A *Insurance* untuk menganalisis pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

1.5.Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran tentang isi proposal ini akan dijelaskan dalam sistematika sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bagian ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika skripsi.

BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Bagian ini berisi variabel penelitian terdahulu dan landasan teori yang berhubungan dengan penelitian meliputi: motivasi, kepuasan kerja, kinerja, hipotesis dan model analisis.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bagian ini terdiri dari jenis penelitian, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional, jenis data dan sumber data, pengukuran data penelitian, metode pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel serta teknik analisis data.

BAB 4 : ANALISIS PEMBAHASAN

Bagian ini terdiri atas gambaran umum perusahaan, deskripsi data dan pembahasan.

BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian penutup dari skripsi yang berisi simpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian dan saran sebagai masukan bagi perbaikan organisasi dan pengembangan penelitian selanjutnya.