

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia asuransi di Indonesia semakin berkembang dan kompetitif, khususnya di bidang asuransi jiwa. Tribunnews.com melansir pada 13 Maret 2014, Asosiasi [Asuransi Jiwa](#) Indonesia (AAJI) menyatakan jumlah nasabahnya melejit 92,5%, yakni dari 45,77 juta jiwa di 2012 silam menjadi 88,13 juta jiwa hingga akhir tahun lalu. Pertumbuhan nasabah ini ditopang oleh kenaikan jumlah tertanggung individu maupun kelompok. Hingga akhir tahun lalu, AAJI mencatat jumlah tertanggung individu meningkat 24% atau menjadi 13,62 juta jiwa dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Sementara, jumlah tertanggung kelompok tumbuh 114,2% menjadi 74,51 juta jiwa.

Hendrisman Rahim, Ketua Umum AAJI menuturkan, ini merupakan cerminan bahwa kesadaran dan pemahaman nasabah mengenai asuransi jiwa semakin meningkat. "Ini sinyal positif untuk perkembangan industri asuransi jiwa," ujarnya, Kamis (13/3). Karenanya, sambung dia, asosiasi bersama dengan perusahaan anggota lainnya akan terus melakukan edukasi mengenai produk-produk asuransi jiwa. Edukasi ini juga akan menjawab tantangan penetrasi industri yang masih rendah ketimbang negara-negara lainnya (Christine Novita Nababan).

Salah satu perusahaan asuransi jiwa yang beredar di masyarakat seluruh Indonesia adalah PT. AJ Bringin Jiwa Sejahtera. PT. AJ Bringin Jiwa Sejahtera dikenal dengan nama BRIngin *Life* didirikan oleh Dana Pensiun Bank Rakyat Indonesia tanggal 28 Oktober 1987. Pada awal pendiriannya, BRIngin *Life* dibentuk untuk memenuhi kebutuhan serta melengkapi pelayanan kepada nasabah perbankan BRI, khususnya nasabah kredit kecil Bank Rakyat Indonesia (BRI) melalui perlindungan Asuransi Jiwa Kredit. Dalam perkembangannya, setelah melihat besarnya

peluang pengembangan bisnis asuransi seperti: asuransi jiwa, kesehatan, program dana pensiun, kecelakaan diri, anuitas, dan program kesejahteraan, BRIngin *Life* mulai meluaskan pelayanan dan merambah pasar di luar BRI dengan menawarkan produk dan layanan asuransi kepada masyarakat luas baik individu maupun kumpulan.

Agar dapat bersaing dengan perusahaan asuransi jiwa lainnya, PT. AJ Bringin Jiwa Sejahtera tentu harus meningkatkan kualitasnya, salah satunya dengan cara meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT. AJ Bringin Jiwa Sejahtera. Dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, perusahaan memiliki modal untuk menjadi perusahaan yang berkualitas juga. Sumber daya manusia diibaratkan sebagai tambang emas dalam sebuah perusahaan, karena sumber daya manusia inilah merupakan salah satu penentu kemana arah sebuah perusahaan akan berjalan.

*BRO* adalah salah satu bagian terpenting PT. AJ Bringin Jiwa Sejahtera. *BRO* berperan sebagai pelaksana dari kegiatan dunia usaha yang mengarahkan arus produk-produk jasa dari produsen ke konsumen. *BRO* berperan sangat besar sebagai agen dalam menawarkan produk dan menyalurkan produk yang dimilikinya ke konsumen.

*Bancassurance Relationship Officer (BRO)* adalah tenaga penjualan *In Branch Sales (IBS)* yang bertugas sebagai agen penjual produk-produk IBS BRIngin *Life* yang disebar di seluruh cabang-cabang BRI di seluruh Indonesia. *BRO* bekerja berdasarkan sistem target. Sasaran yang harus dicapai oleh tenaga penjual digunakan sebagai acuan evaluasi kerja. Sasaran yang dimaksud meliputi pencapaian jumlah polis dan pencapaian jumlah premi yang terbayar pada periode perhitungan. Terdapat target bulanan dan tahunan. Target bulanan yaitu premi sebesar Rp. 60.000.000 perbulan, polisnya sebanyak 12. Penghasilan yang di dapat oleh *BRO* adalah penghasilan dasar sebesar Rp. 2.500.000 ditambah tunjangan komunikasi Rp. 250.000, dan komisi yang di dapat. Komisi adalah remonerasi yg dibayarkan sesuai dengan tutupan polis sesuai yang didapatkan oleh *BRO*. *BRO* akan mendapatkan

bonus produksi, jika mencapai target tahunan. Disaat *BRO* sudah memasuki masa kerja 6 bulan, perusahaan akan melakukan evaluasi terhadap hasil kerja yang dihasilkan oleh *BRO* (Aria Trisanjaya).

Menurut salah satu karyawan di bagian MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia) di PT. AJ Bringin Jiwa Sejahtera yang menangani *BRO*. Tingkat *turnover* pada *BRO* sangat tinggi, yaitu 50%. Menurut Davis dan Newstrom (1985) tingkat *turnover* yang tinggi dikarenakan *job satisfaction* yang rendah.

*BRO* sebagai salah satu sumber daya manusia dalam perusahaan, di satu sisi dituntut peranannya dalam mensukseskan tujuan organisasi di sisi lain mereka mempunyai kebutuhan yang ingin dipuaskan. *Job satisfaction* (kepuasan kerja) yang dirasakan oleh karyawan menjadi hal yang penting untuk mencapai suatu keberhasilan perusahaan. Karyawan yang memperoleh kepuasan dalam bekerja akan termotivasi untuk bertindak mencapai prestasi kerja lebih tinggi. Dengan kepuasan kerja tinggi akan mempunyai sikap yang positif terhadap pekerjaan dan organisasinya. Zhang, H., Zhaou, H.F. dan Chen, H dalam Widodo (2010) menyatakan rendahnya *job satisfaction* diyakini merupakan salah satu gejala dari rusaknya kondisi suatu organisasi.

*Job satisfaction* adalah perasaan positif yang dirasakan oleh karyawan terhadap pekerjaannya. Menurut Davis dan Newstrom (1985) *job satisfaction* yang tinggi merupakan ciri khas dari organisasi yang dikelola dengan baik dan hasil yang fundamental dari manajemen perilaku (*behavioral management*) yang efektif. Karena jika karyawan merasa puas, *output* yang diberikan kepada perusahaan akan positif. Davis dan Newstrom (1985) juga menyatakan bahwa manajemen menginginkan *job satisfaction* yang tinggi karena hal ini cenderung berkaitan dengan hasil positif yang diinginkan oleh atasan.

*Job satisfaction* sendiri menurut *BRO* adalah rasa puas yang dirasakan terhadap pekerjaannya. Elemen-elemen yang ada dalam pekerjaan tersebut dapat memberikan efek positif terhadap *BRO*. *Job*

*satisfaction* mempengaruhi bagaimana *BRO* bekerja dan kontribusi yang diberikan terhadap perusahaan.

Below (dalam Wijono, 2010) membagi *job satisfaction* dan ketidakpuasan kerja dari dua sudut pandang, yaitu karyawan dan manajer. Dari pihak karyawan, keadaan *job satisfaction* dikatakan sebagai suatu dorongan atau ketegangan yang normal (*a stage of normal motivation or tension*). Dari pihak manajer juga menilai bahwa karyawan yang telah merasa puas sebagai karyawan juga harus sesuai dengan penilaian dari para karyawan yang lain dan penilaian tersebut tidak menimbulkan masalah bagi mereka. Hubungan baik yang terbentuk di antara karyawan dan pihak manajer menunjukkan adanya *job satisfaction* di antara para karyawan. Menurut Luthans (1995) dalam bidang perilaku organisasi, *job satisfaction* menjadi hal yang paling penting dan paling sering dibahas.

Menurut Koesmono (2007); Seseorang melakukan tugas dalam pekerjaannya bertujuan untuk mencapai pemenuhan kebutuhannya. Kebutuhan seseorang dapat terpenuhi dalam bentuk fisik dan non fisik, khususnya yang non fisik antara lain adalah *job satisfaction*. Ini merupakan hasil dari persepsi individu dalam rangka menyelesaikan tugas atau memenuhi kebutuhannya untuk memperoleh nilai-nilai kerja yang penting bagi dirinya. Pengukuran *job satisfaction* antara orang yang satu dengan yang lainnya berbeda. Hal ini tergantung dari status sosial dan situasi kerjanya misalnya suatu pekerjaan tanpa masa depan, pasti tidak akan memuaskan. Dalam mengukur kepuasan akan menyangkut beberapa hal, diantaranya adalah berapa yang diterima saat ini, berapa yang seharusnya diterima, dan seberapa pentingnya perbedaan antara yang seharusnya diterima dengan yang diterima. Koesmono juga menjelaskan semakin kecil perbedaan antara yang diterima dengan yang seharusnya maka makin besar kepuasannya. Mengenai *job satisfaction* sampai pada tingkat tertentu adalah relatif bagi setiap orang.

Menurut Wijono (2010) tiga komponen kunci yang penting dalam *job satisfaction*, yaitu nilai-nilai, kepentingan, dan persepsi. Orang yang tidak hanya membedakan nilai-nilai yang mereka pegang tetapi

kepentingan mereka dalam menempatkan nilai-nilai tersebut, perbedaan-perbedaan tersebut secara kritis yang dapat menentukan tingkat *job satisfaction* mereka.

*BRO* yang memperoleh *job satisfaction* dalam bekerja memiliki kecenderungan lebih besar untuk bertahan pada perusahaan serta memberikan kontribusi terbaiknya. *BRO* yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi dengan baik daripada *BRO* yang tidak memperoleh *job satisfaction*. Sehingga *job satisfaction* pada *BRO* menjadi sesuatu yang patut diperhatikan manajemen dalam mengelola sumber daya manusia yang dimiliki agar *BRO* dapat memberikan kontribusi yang terbaik untuk perusahaan. Apabila *job satisfaction* tidak dipuaskan oleh perusahaan maka akan memberikan dampak negatif terhadap pekerjaan yang dihasilkan oleh *BRO*.

Karyawan sebagai sumber daya manusia mempunyai tuntutan kerja yang diberikan oleh perusahaan, tuntutan ini harus diselesaikan oleh setiap karyawan. Tuntutan ini tidak sama bentuknya bagi setiap karyawan, tuntutan disesuaikan dengan jabatan masing-masing karyawan. Tuntutan yang berkaitan dengan pekerjaan dan harus diselesaikan oleh karyawan disebut *job demands*.

Tuntutan tugas (*task demands*) merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu (otonomi, keragaman tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja, dan tata letak kerja fisik (Robbins, 2006).

Love, Irani, dan Standing; 2007 dalam Putra (2010); *Job demands* didefinisikan sebagai tuntutan pekerjaan yang menjadi pemicu terjadinya kelelahan secara psikologis, misalnya seperti: bekerja secara *non stop* dalam jam kerja yang lama, beban pekerjaan yang terlalu banyak dan terbatasnya waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut dan konflik pada tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan.

*Job demands* dapat berdampak negatif maupun berdampak positif. *Job demands* bisa dijadikan sebagai motivasi untuk dapat berusaha lebih

agar kinerja yang dihasilkan bisa menjadi prestasi bagi karyawan dan dapat menimbulkan *job satisfaction*, seperti yang disebutkan oleh Robbins (2006), orang-orang profesional melihat tekanan dari pekerjaan yang beban kerjanya berat dan *deadlines* sebagai tantangan positif yang meningkatkan kualitas dari pekerjaan mereka dan kepuasan yang mereka dapat dari pekerjaannya. Akan tetapi, *job demands* juga dapat dijadikan sebagai sumber kelelahan yang bisa menimbulkan stres bagi karyawan. Jika *job demands* yang di dapat berlebih dan orang tersebut tidak dapat mengontrolnya, *job demands* dapat memicu stres bagi karyawan.

*Job satisfaction* sangat penting bagi *BRO*, *job satisfaction* mempengaruhi kontribusi *BRO* terhadap perusahaan. *BRO* dengan *job satisfaction* akan lebih memberikan kontribusi yang positif dibandingkan *BRO* yang tidak puas. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *job satisfaction* adalah pekerjaan itu sendiri, dan *job demands* merupakan salah satu elemen di dalamnya. Jika *job demands* dianggap sebagai motivasi maka akan mempengaruhi *job satisfaction* yang dirasakan oleh *BRO*, akan tetapi jika dijadikan *stressor* akan menyebabkan *job dissatisfaction* (ketidakpuasan kerja).

Menurut Smith, Kendall, dan Hullin dalam Luthans (1995) *job satisfaction* dipengaruhi oleh faktor pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang promosi, supervisi, dan rekan kerja. Dikarenakan *BRO* bekerja dengan berdasarkan sistem target, peneliti mengambil faktor pekerjaan itu sendiri dengan salah satu elemen di dalamnya adalah *job demands* (tuntutan pekerjaan).

Dengan adanya *job demands* yang dirasakan oleh *BRO*, peneliti ingin mengetahui bagaimanakah *job satisfaction* yang dirasakan oleh *BRO*. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui secara spesifik bagaimana keadaan psikologis dalam hal kepuasan yang dirasakan oleh *BRO* terhadap pekerjaannya. Peneliti memilih subjek penelitian yaitu *BRO* cabang Jakarta yang sudah memasuki masa kerja 6 bulan karena untuk membuat subjek penelitian menjadi satu karakteristik, peneliti mengkarakteristikan subjek penelitian dengan hanya mengambil *BRO*

yang sudah memasuki masa kerja 6 bulan, dan dikarenakan *BRO* yang sudah memasuki masa kerja 6 bulan akan di evaluasi (dalam hal pekerjaan) oleh perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini akan mengkaji tentang pengaruh *job demands* terhadap *job satisfaction* pada *BRO* yang sudah memasuki masa kerja 6 bulan di PT. AJ Bringin Jiwa Sejahtera cabang Jakarta.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti mengidentifikasi masalah-masalah antara lain sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh *job demands* terhadap *job satisfaction* pada *BRO* yang sudah memasuki masa kerja 6 bulan di PT. AJ Bringin Jiwa Sejahtera cabang Jakarta?
- b. Berapa besar pengaruh *job demands* terhadap *job satisfaction* pada *BRO* yang sudah memasuki masa kerja 6 bulan di PT. AJ Bringin Jiwa Sejahtera cabang Jakarta?

## **1.3 Batasan Masalah**

Pada penelitian ini, peneliti menitikberatkan pada pembahasan mengenai pengaruh *job demands* terhadap *job satisfaction* pada *BRO* dan berapa besar pengaruhnya. Subjek dibatasi hanya pada *BRO* yang sudah memasuki masa kerja 6 bulan. Penelitian ini dilakukan di PT. AJ Bringin Jiwa Sejahtera cabang Jakarta.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah terdapat pengaruh *job demands* terhadap *job satisfaction* pada *BRO* yang sudah memasuki masa kerja 6 bulan di PT. AJ Bringin Jiwa Sejahtera cabang Jakarta?

- b. Berapa besar pengaruh *job demands* terhadap *job satisfaction* pada *BRO* yang sudah memasuki masa kerja 6 bulan di PT. AJ Bringin Jiwa Sejahtera cabang Jakarta?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

- a. Pengaruh *job demands* terhadap *job satisfaction* pada *BRO* yang sudah memasuki masa kerja 6 bulan di PT. AJ Bringin Jiwa Sejahtera cabang Jakarta.
- b. Besar pengaruh *job demands* terhadap *job satisfaction* pada *BRO* yang sudah memasuki masa kerja 6 bulan di PT. AJ Bringin Jiwa Sejahtera cabang Jakarta

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi bidang ilmu psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi dalam mengetahui pengaruh *job demands* terhadap *job satisfaction* khususnya pada *BRO (Bancassurance Relationship Officer)* atau tenaga *marketing* yang mempunyai karakteristik sama dengan *BRO*.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

#### **1.6.2.1 Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi PT. AJ Bringin Jiwa Sejahtera untuk mengetahui pengaruh *job demands* terhadap *job satisfaction* yang dialami oleh *BRO (Bancassurance Relationship Officer)* cabang Jakarta yang sudah memasuki masa kerja 6 bulan, dan langkah-langkah yang bisa dilakukan untuk dapat membuat *job demands* menjadi hal yang positif bukan negatif, dan bagaimana meningkatkan *job satisfaction*.

#### **1.6.2.2 Bagi *BRO***

Memberikan gambaran sekaligus menjadi bahan masukan mengenai *job demands* dan *job satisfaction* pada *BRO*, sehingga *BRO* dapat meningkatkan *job satisfaction*nya dengan cara menganggap *job demands* sebagai motivasi.

#### 1.6.2.3 Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai *job demands* dan *job satisfaction* pada *BRO* tenaga *marketing* yang memiliki karakteristik sama.