

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di zaman sekarang yang mana sudah merajalela perdagangan bebas mengharuskan suatu perusahaan harus bisa memiliki daya saing yang lebih tinggi dibanding dengan perusahaan lain supaya dapat terus bertahan dan berkembang. Untuk menghasilkan perusahaan yang kompetitif dan menguntungkan, harus ada sumber daya manusia yang kompeten. Sebagaimana yang dikatakan oleh Halisa (2020), sumber daya manusia menjadi modal terpenting bagi suatu usaha atau bisnis untuk mencapai tujuan dan sasaran perusahaan.

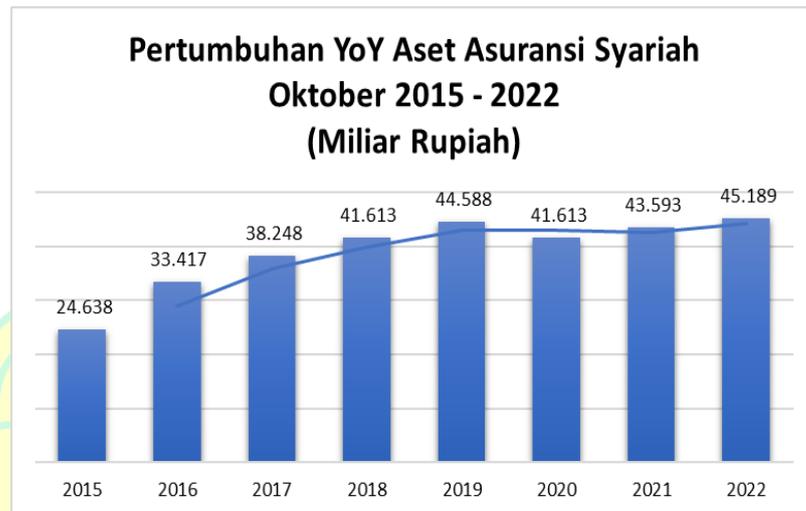
Sebuah perusahaan tidak bisa meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan apabila tidak mempunyai sumber daya manusia yang efisien, meskipun perusahaan tersebut sudah mempunyai modal yang tinggi, teknologi yang sudah modern, ataupun sumber daya alam yang melimpah karena tidak ada mengelola semua itu. Oleh karena itu, sumber daya manusia sangat penting keberadaannya dalam suatu perusahaan supaya unsur-unsur tersebut dapat dikendalikan untuk meraih kesuksesan dalam mencapai tujuan organisasi (Huzain, 2021).

Berdasarkan informasi dari Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS) pada KNEKS Insight (2020), jumlah perusahaan asuransi syariah di Indonesia semakin meningkat dari tahun 2014 hingga 2019. Salah satu faktor

meningkatnya jumlah perusahaan asuransi syariah adalah adanya aturan bahwa perusahaan asuransi diharuskan memisahkan unit syariahnya dengan batas waktu 17 Oktober 2024 sebagaimana tercantum pada Undang-Undang RI No. 40 Tahun 2014 (2014), serta tertuang pula pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 67/POJK.05/2016 (2016).

Peningkatan jumlah perusahaan pada industri tersebut akan menimbulkan tingkat persaingan yang terus semakin kuat antar perusahaan. Oleh karena itu, sebaiknya suatu perusahaan di industri asuransi syariah mempunyai kualitas sumber daya manusia yang efisien supaya bisa memiliki daya saing yang lebih tinggi dari perusahaan lainnya.

Selaras dengan yang dikatakan pula oleh Ogi Prastomiyono dalam Beritasatu.com (2023) bahwa sektor industri asuransi memiliki daya saing yang sangat tinggi. Kondisi seperti itu menjadi tanda penting bagi setiap perusahaan asuransi untuk bisa memiliki keunggulan kompetitif supaya keberlangsungan perusahaan dapat berjalan dengan efisien, yaitu dengan memiliki sumber daya manusia yang mampu mengembangkan produk dan layanan yang inovatif, mengefisiensi melakukan kegiatan operasional yang baik, dan menyediakan fasilitas pelayanan yang berkualitas tinggi untuk para nasabah atau pelanggan.



Gambar 1.1 Pertumbuhan Aset Perusahaan Asuransi Syariah

Sumber: Diolah oleh Peneliti dari AASI (2022)

Berdasarkan data pada Gambar 1.1 yang didapatkan dari Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI), pertumbuhan aset asuransi syariah dari tahun ke tahun (YoY) sejak Oktober 2015 s.d. Oktober 2019 terus mengalami pertumbuhan secara signifikan. Artinya, industri asuransi syariah memiliki kekayaan dengan peningkatan aset yang baik.

Tentunya hal tersebut tidak terlepas dari usaha karyawan yang bekerja di perusahaan asuransi syariah untuk mendapatkan hasil yang terbaik. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh nilai produk yang diberikan kepada pelanggan tersebut. Nilai tersebut diciptakan oleh karyawan yang merasa puas dan loyal terhadap pekerjaannya sehingga *job satisfaction* karyawan memungkinkan karyawan untuk memberikan hasil yang terbaik kepada pelanggan dan kemudian mendatangkan keuntungan kepada perusahaan. Dengan demikian, peningkatan pertumbuhan aset yang dialami oleh

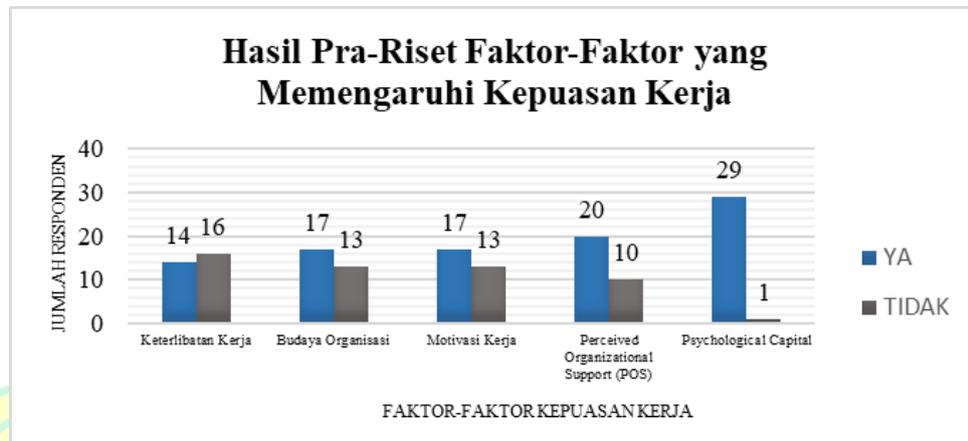
perusahaan asuransi syariah mengindikasikan bahwa adanya *job satisfaction* pada karyawan dalam suatu perusahaan di industri tersebut.

Berdasarkan penelitian terdahulu, ada beberapa faktor yang memengaruhi *job satisfaction* pada karyawan, yaitu keterlibatan kerja, budaya organisasi, dan motivasi kerja (Yakup, 2017), serta dipengaruhi juga oleh *Perceived Organizational Support* (POS) dan *psychological capital* (Fu et al., 2013). Berikut hasil pra-riset untuk mengetahui faktor-faktor *job satisfaction*:

Tabel 1.1 Hasil Pra-Riset Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Job Satisfaction*

Faktor	Ya		Tidak		Total	
	Responden	Persentase	Responden	Persentase	Responden	Persentase
Keterlibatan Kerja	14	47%	16	53%	30	100%
Budaya Organisasi	17	57%	13	43%	30	100%
Motivasi Kerja	17	57%	13	43%	30	100%
<i>Perceived Organizational Support</i> (POS)	20	67%	10	33%	30	100%
<i>Psychological Capital</i>	29	97%	1	3%	30	100%

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2023)



Gambar 1.2 Hasil Pra-Riset Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Job Satisfaction*

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2023)

Pra-riiset dilakukan pada 30 karyawan yang bekerja di perusahaan asuransi syariah. Dapat dilihat bahwa Tabel 1.1 tersebut menunjukkan bahwa faktor yang nilainya paling rendah dalam memengaruhi *job satisfaction* adalah keterlibatan kerja dengan persentase sebesar 47%, setelahnya diikuti oleh budaya organisasi dan motivasi kerja dengan persentase masing-masing sebesar 57%.

Sesuai dengan pernyataan Waldianto (2021), yaitu kenyataannya memang budaya organisasi di perusahaan asuransi syariah masih kurang, salah satunya di perusahaan Asuransi Bumida Syariah. Terdapat beberapa karyawan yang mengalami keterlambatan untuk tiba di tempat kerja atau karyawan yang masih kurang memenuhi jam kerjanya. Kejadian tersebut diakibatkan karena adanya beberapa faktor seperti budaya organisasi yang kurang efisien.

Selain itu, menurut kutipan dari Maisyaro & Santoso (2022) dikatakan bahwa terdapat penurunan motivasi kerja yang mengakibatkan kenaikan presentase absensi pada agen di PT Sahabat Sukses Berbisnis yang menjual

produk Asuransi Sun Life Syariah. Motivasi tersebut kurang dirasakan oleh karyawan karena kurangnya dorongan dari atasan dalam mencapai tujuan.

Kemudian, berdasarkan hasil pra-riset dinyatakan pula bahwa sebagian besar karyawan asuransi syariah tidak dilibatkan oleh perusahaan dalam pengambilan keputusan. Kebanyakan para petinggi lah yang turut andil dalam menetapkan suatu keputusan sehingga variabel keterlibatan kerja masih kurang dirasakan pada karyawan perusahaan asuransi syariah.

Sementara itu, faktor yang nilainya paling tinggi dalam memengaruhi *job satisfaction* adalah *psychological capital* dengan persentase sebesar 97%, setelahnya diikuti oleh *Perceived Organizational Support* (POS) dengan persentase sebesar 67%. Oleh karena itu, Peneliti menggunakan dua faktor tersebut sebagai variabel bebas yang memengaruhi *job satisfaction*.

Berdasarkan pernyataan dalam artikel Republika (2022), salah satu perusahaan asuransi syariah yaitu Prudential Syariah menyatakan pihaknya optimis bahwa hasil kerja mereka akan terus positif meskipun terdapat tantangan resesi global. Terdapat beberapa bentuk usaha yang dilakukan juga oleh pihak lain, perusahaan Allianz Syariah, yaitu dengan karyawannya memberikan pelayanan dengan basis digital untuk pelanggan, nasabah, atau mitra usahanya, dalam rangka melakukan pengembangan di era digital saat ini (Finance Warta Ekonomi, 2022).

Ketika karyawan pada perusahaan asuransi syariah memiliki modal psikologis yang positif seperti itu maka mereka akan memahami tujuan mereka

dalam organisasi dan memiliki kecenderungan untuk merasa puas dengan pekerjaan mereka dan tempat mereka bekerja.

Meskipun kekayaan dari aset perusahaan asuransi syariah terus meningkat, perusahaan di industri tersebut masih belum berkembang secara maksimal. Seperti yang dikatakan oleh Chief Financial Officer Prudential Syariah Paul Setio Kartono dalam ANTARA News (2023), terdapat tantangan yang menyebabkan perusahaan asuransi syariah masih belum dapat berkembang secara maksimal di Indonesia. Salah satunya adalah karyawan belum didukasi sesuai dengan kebutuhannya terkait keuangan syariah. Selain itu, mayoritas asal sumber daya manusia di perusahaan asuransi syariah adalah keuangan konvensional sehingga mereka kurang mengerti teknis asuransi syariah.

Oleh karena itu, Ketua IIS Muhammad Zamachsyari dalam artikel Republika (2022b) menyampaikan bahwa kualitas SDM perusahaan asuransi syariah harus terus didorong. Caranya bisa dengan memberikan dukungan organisasi atau *Perceived Organizational Support* (POS) berupa pelatihan untuk karyawan memperdalam ilmunya ataupun *reward* apabila karyawan menunjukkan hasil kerja yang efisien. Dengan begitu, mereka merasa puas dan terpacu untuk terus mengembangkan dirinya dalam bekerja.

Peneliti melihat bahwa topik penelitian terkait *job satisfaction* pada karyawan yang bekerja di perusahaan asuransi syariah sangat jarang ditemukan. Selain itu, berdasarkan hasil pra-riset yang sudah dilaksanakan sebelumnya, Peneliti tertarik untuk mencari tahu lebih lanjut mengenai

bagaimana pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) dan *psychological capital* dalam meningkatkan *job satisfaction* pada karyawan yang bekerja di perusahaan asuransi syariah. Dengan demikian, Peneliti mengangkat penelitian dengan judul “**Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) dan *Psychological Capital* terhadap *Job Satisfaction*”.**

1.2 Pertanyaan Penelitian

Dari latar belakang penelitian yang sudah dibahas di atas menghasilkan pertanyaan-pertanyaan, di antaranya:

- a. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *job satisfaction* pada karyawan perusahaan asuransi syariah di Jakarta?
- b. Apakah terdapat pengaruh *psychological capital* terhadap *job satisfaction* pada karyawan perusahaan asuransi syariah di Jakarta?
- c. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) dan *psychological capital* terhadap *job satisfaction* pada karyawan perusahaan asuransi syariah di Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari pertanyaan penelitian yang sudah dijabarkan, dapat dibuat tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Untuk menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *job satisfaction* pada karyawan perusahaan asuransi syariah di Jakarta

- b. Untuk menganalisis pengaruh *psychological capital* terhadap *job satisfaction* pada karyawan perusahaan asuransi syariah di Jakarta
- c. Untuk menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) dan *psychological capital* terhadap *job satisfaction* pada karyawan perusahaan asuransi syariah di Jakarta

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu manfaat secara teoritis dan secara praktis, yaitu di antaranya:

- a. Praktis

- 1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian akan digunakan sebagai bahan untuk memperluas wawasan Peneliti terkait pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) dan *psychological capital* terhadap *job satisfaction* pada karyawan.

- 2. Bagi Universitas

Hasil penelitian bermanfaat sebagai bahan referensi dan bahan koleksi pustaka untuk memperluas wawasan mahasiswa mengenai variabel *Perceived Organizational Support* (POS), *psychological capital*, dan *job satisfaction*.

- 3. Bagi Perusahaan

Harapannya penelitian yang sudah dibuat Peneliti ini bisa dijadikan sebagai bahan dan informasi untuk mempertimbangkan

penerapan *Perceived Organizational Support* (POS) dan pengembangan *psychological capital* terhadap *job satisfaction*.

b. Teoritis

Harapannya penelitian yang sudah dibuat Peneliti ini bisa dijadikan sebagai tinjauan pustaka mengenai *Perceived Organizational Support* (POS) dan *psychological capital* sebagai faktor yang berkontribusi pada *job satisfaction*. Selain itu, penelitian ini juga dilakukan untuk memperluas dan menambah wawasan mengenai pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) dan *psychological capital* terhadap *job satisfaction* pada karyawan yang bekerja di perusahaan asuransi syariah.



UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA