

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring bertambahnya usia seseorang, setelah menyelesaikan pendidikan, melakukan pekerjaan adalah hal penting yang harus dilakukan seorang individu dalam hidupnya. Bekerja merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan setiap individu untuk dapat bertahan hidup. Dengan harapan mendapatkan imbalan untuk dapat memenuhi segala kebutuhan. Berbagai bidang dalam lapangan pekerjaan banyak diminati para pencari pekerjaan. Mereka terdiri dari mahasiswa yang baru saja menyelesaikan pendidikannya atau yang biasa disebut *fresh graduate* ataupun mereka yang sudah memiliki berbagai pengalaman dalam bekerja.

Setiap pekerjaan tentunya memiliki banyak faktor yang menjadikan pekerjaan itu dapat dikatakan berhasil atau tidak. Faktor dari dalam diri pekerja maupun faktor pendukung dari luar, seperti lingkungan kerja, rekan kerja, maupun atasan, memiliki andil dalam memotivasi seorang karyawan. Hal-hal tersebut menjadi sebuah dukungan bagi karyawan untuk dapat mengerjakan pekerjaannya dengan baik. Jika faktor-faktor tersebut tidak terpenuhi, bukan tidak mungkin karyawan akan memiliki kinerja yang buruk bahkan lebih memilih untuk meninggalkan pekerjaannya.

Seorang karyawan yang merasa puas, bangga, dan mencintai pekerjaannya akan mengalami perasaan terikat dengan perusahaan tempat dimana ia bekerja. Perasaan terikat tersebut akan menimbulkan perasaan-perasaan positif terhadap pekerjaan yang dilakukannya serta terhadap perusahaan. Jika perusahaan mampu mempertahankan perasaan positif yang karyawan rasakan, maka bukan tidak mungkin akan menekan tingkat *burnout* dan *turn over* di perusahaan tersebut.

Seorang karyawan yang terus menerus merasa tertekan akibat dari pekerjaan yang dilakukannya, maka semakin lama akan menimbulkan perasaan stress yang berkepanjangan. Bila tidak terdeteksi dan tidak ditangani dengan baik, dapat berakibat pada keluarnya karyawan tersebut dari pekerjaannya. Hal inilah yang dinamakan dengan *turnover*.

Saat ini, karyawan dianggap sebagai sebuah aset berharga yang dimiliki oleh perusahaan. Karyawan merupakan sebuah roda penggerak di dalam sebuah perusahaan. Dimana mereka lah yang menjalankan seluruh kegiatan yang ditentukan oleh perusahaan. Perusahaan sendiri telah mengeluarkan banyak biaya dalam menemukan dan mengembangkan karyawan yang potensial. Dimulai ketika melakukan *recruitment* hingga *training* sebagai proses pengembangan karyawan.

Namun diatas itu semua, kondisi lingkungan dapat menjadi faktor yang paling berpengaruh dalam menumbuhkan rasa nyaman seorang karyawan terhadap pekerjaannya, termasuk didalamnya adalah dukungan atasan. Ketiadaan dukungan yang baik dari atasan tempat karyawan bekerja akan menjadikan karyawan merasa tidak dihargai sehingga mampu memicu timbulnya perasaan tertekan dalam bekerja.

Sebaliknya, jika faktor-faktor yang mendukung karyawan untuk dapat melakukan pekerjaannya dan mendukung pengembangan dirinya dapat terpenuhi dengan baik, bukan tidak mungkin karyawan akan memberikan seluruh dirinya utuh terhadap perusahaan tempatnya bekerja. Karyawan yang merasa terpenuhi tersebut jelas akan memiliki keterikatan dengan perusahaan dan juga pekerjaannya. Dengan adanya perasaan terikat tersebut, karyawan akan memberikan seluruh dirinya, baik secara waktu, fisik, kognitif, dan emosi untuk dapat melakukan yang terbaik dalam bekerja. Materi pun tidak lagi menjadi fokus utamanya dalam melakukan pekerjaan. Keterikatan karyawan inilah yang seharusnya dimiliki oleh semua karyawan dalam bekerja, sehingga produktivitasnya dalam melakukan pekerjaan juga akan menjadi baik.

Employee Engagement atau keterikatan karyawan pertama kali dikemukakan oleh kelompok peneliti Gallup (Endres & Smoak, 2008). Mereka mengklaim bahwa employee engagement dapat memprediksi peningkatan kinerja

pada karyawan, profitabilitas, mempertahankan karyawan, kepuasan konsumen, serta keberhasilan untuk organisasi (Bates, 2004; Baumruk, 2004; Richman, 2006).

Employee engagement merupakan rasa keterikatan secara emosional dengan pekerjaan dan organisasi, termotivasi, dan mampu memberikan kemampuan terbaik mereka untuk membantu sukses dari serangkaian manfaat nyata bagi organisasi dan individu (McLeod, 2009).

Engagement didefinisikan sebagai sifat yang positif, penuh makna, dan motivasi yang dikarakteristikan dengan vigor, dedication, dan absorption (Schaufeli, 2002 dalam Bresó, Schaufeli, & Salanova, 2010). Vigor dikarakteristikan dengan tingkat energi yang tinggi, resiliensi, keinginan untuk berusaha, dan tidak menyerah dalam menghadapi tantangan. Dedication ditandai dengan merasa bernilai, antusias, inspirasi, berharga, dan menantang. Absorption ditandai dengan konsentrasi penuh terhadap suatu tugas (Schaufeli & Bakker, 2003).

IES mendefinisikan *employee engagement* sebagai *attitude* positif yang dimiliki oleh karyawan terhadap organisasi dan nilai-nilainya. Seorang karyawan yang terlibat menyadari konteks bisnis dan bekerja dengan koleganya untuk meningkatkan kinerja dalam pekerjaan untuk kepentingan organisasi. Organisasi juga harus bekerja untuk mengembangkan dan memelihara *engagement*, yang membutuhkan hubungan dua arah yaitu antara *employer* dan *employee* (Robinson, Perryman, dan Hayday, 2004).

Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa keterikatan karyawan adalah sebuah perasaan positif yang dirasakan oleh karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya serta kepada perusahaan tempat dimana ia bekerja. Seorang karyawan yang memiliki perasaan terikat akan bersedia untuk menghabiskan waktunya tenggelam dalam pekerjaannya. Karyawan tersebut juga akan merasa senang dan bangga atas pekerjaannya dan merasa tidak sabar untuk segera mulai bekerja.

Dalam segala bidang pekerjaan, dukungan atasan sangatlah dibutuhkan. Baik itu pekerjaan pada sektor lapangan maupun pekerjaan yang berfokus di dalam kantor, hubungan timbal balik antara karyawan dengan atasan sangatlah penting untuk tercapainya tujuan perusahaan.

Perusahaan sendiri memiliki kewajiban untuk memenuhi segala keperluan yang dibutuhkan karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Informasi yang sesuai, peralatan, dan fasilitas yang memadai dibutuhkan karyawan sebagai penunjang pekerjaan. Hubungan yang baik dengan sesama pekerja maupun dengan atasan juga menjadi kunci keberhasilan pekerjaan seorang karyawan. Dengan tersedianya dukungan bagi karyawan, maka pekerjaan yang dilakukan akan dapat terselesaikan dengan baik dan menimbulkan rasa puas dan semangat bagi karyawan tersebut.

Safarino (1990) mengungkapkan bahwa dukungan sosial mengacu pada kesenangan yang dirasakan, penghargaan atau kepedulian, atau membantu orang menerima sesuatu dari orang atau kelompok lain. Menurut Katz & Kahn (1979), komunikasi akan memberikan sifat positif disertai rasa suka, rasa percaya, dan adanya penghormatan yang sangat berarti yang dirasakan bagi orang yang mendapat dukungan sosial.

Caplan (dalam Seers, Mc.Gee, Serey, & Graen, 1983) mengungkapkan bahwa dukungan sosial adalah tindakan menolong orang lain dan ketentraman berkomunikasi dengan orang lain. Perilaku menolong ini termanifestasi dalam tiga bentuk utama, yaitu pertama pemberian perhatian afeksi dan pemeliharaan yang membantu mempertahankan harga diri dan mendukung keyakinan, kedua adalah bantuan informasi dan bimbingan masalah yang praktis, dan ketiga yaitu dukungan dalam bentuk pemberian dorongan berupa penilaian atau umpan balik (Crider, 1983).

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial adalah sebuah pemberian bantuan melalui proses hubungan internal yang dapat menimbulkan rasa berharga dan rasa percaya. Salah satu dukungan yang dibutuhkan bagi para karyawan untuk menunjang pekerjaannya ialah dukungan atasan. Dukungan atasan dapat berupa pemberian masukan-masukan yang

memotivasi, pemberian informasi mengenai pekerjaan yang bersangkutan, dan lain-lain. Dengan adanya dukungan yang memadai dari atasan, karyawan akan merasa cukup untuk dapat melakukan pekerjaannya secara baik sehingga hasil dari pekerjaan yang ia lakukan akan baik pula sesuai dengan harapan.

Dukungan atasan / *supervisor support* mengacu pada persepsi karyawan tentang hubungan mereka dengan atasan mereka dan seberapa baik karyawan dapat mengandalkan atasan untuk peduli terhadap kepentingan individu (Hsu, dalam Ibrahim, 2012). Hubungan ini juga dijelaskan oleh Gagnon dan Michael (dalam Ibrahim, 2012) sebagai sejauh mana seorang karyawan merasa bahwa mereka didukung oleh atasan mereka. Karyawan lebih cenderung untuk tetap dengan organisasi jika mereka merasa bahwa atasan mereka menghargai kontribusi dan kesejahteraan mereka, berkomunikasi dengan baik dengan mereka, dan memperlakukan mereka dengan hormat dan pengakuan (Eisenberger et al., dalam Ibrahim, 2012).

Dukungan atasan menurut Likert (dalam Jin-Liang dan Hai-Zhen, 2012) dianggap menjadi faktor penting dalam mempengaruhi hasil kerja karyawan. Dukungan atasan dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan memastikan bahwa karyawan memahami tujuan perusahaan dan mendorong karyawan yang mengalami kesulitan dalam mencapai tujuan daripada beralih kepada pemberian hukuman.

Dukungan atasan juga menjadi kunci bahwa perusahaan memiliki kepedulian terhadap pekerjaan karyawan. Selain itu, dengan adanya dukungan atasan akan memberikan keyakinan kepada karyawan bahwa ia memiliki kesempatan untuk berkembang dan didukung secara penuh oleh pemegang jabatan. Akibatnya, karyawan akan memiliki perasaan nyaman, senang, puas, dan mencintai apa yang dikerjakannya.

Agen asuransi merupakan salah satu dari sekian banyak bidang pekerjaan yang saat ini tumbuh dengan pesat, terutama di kota-kota besar. Dewasa ini semakin bertambah kesadaran masyarakat mengenai pentingnya memiliki asuransi. Hal tersebut menjadikan berkembangnya perusahaan-perusahaan

asuransi di Indonesia. Dimulai dari perusahaan asuransi dengan skala nasional, hingga perusahaan asuransi yang berskala internasional.

Berdasarkan artikel yang dikutip dari www.akademiasuransi.org, menurut pasal 1 ayat 10 UU. No.2 Thn. 1992 agen asuransi adalah seseorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa dalam memasarkan jasa asuransi untuk dan atas nama penanggung. Ketentuan-ketentuan agen asuransi menurut pasal 27 PP No. 73 tahun 1992 menyatakan bahwa : (1) setiap agen asuransi hanya dapat menjadi agen dari satu perusahaan asuransi, (2) agen asuransi wajib memiliki perjanjian keagenan dnegan perusahaan asuransi yang diageni, (3) semua tindakan agen asuransi yang berkaitan dengan transaksi asuransi menjadi tanggung jawab perusahaan asuransi yang diageni, dan (4) agen asuransi dalam menjalankan kegiatannya harus memberikan keterangan yang benar dan jelas kepada calon tertanggung mengenai program asuransi yang dipasarkan dan ketentuan isi polis, termasuk hak dan kewajiban calon tertanggung.

Penelitian ini dilakukan pada salah satu perusahaan asuransi ternama di Indonesia, yaitu asuransi PT.X. Bidang asuransi dipilih berdasarkan pengamatan dan pengalaman peneliti bahwa pekerjaan sebagai agen asuransi masih dipandang sebelah mata oleh kebanyakan masyarakat. Sementara pemilihan perusahaan yaitu PT. X dikarenakan perusahaan tersebut merupakan salah satu perusahaan asuransi tertua di dunia dan sudah menyebar di berbagai negara. Selain itu agen asuransi yang bekerja pada perusahaan tersebut memiliki sertifikat resmi yang menyatakan sebagai profesi agen asuransi dari lembaga yang berwenang.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka masalah yang teridentifikasi adalah sebagai berikut :

- 1.2.1 Bagaimana gambaran keterikatan karyawan agen asuransi di PT. X?
- 1.2.2 Bagaimana gambaran dukungan atasan yang diberikan di PT. X?
- 1.2.3 Apakah terdapat pengaruh dari dukungan atasan terhadap keterikatan karyawan agen asuransi di PT. X?
- 1.2.4 Bagaimana pengaruh dari dukungan atasan terhadap keterikatan karyawan agen asuransi di PT. X?

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka penelitian ini dibatasi pada masalah : apakah terdapat pengaruh antara dukungan atasan dengan keterikatan karyawan atau *employee engagement*.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimanakah pengaruh dukungan atasan terhadap keterikatan karyawan dari agen asuransi di PT. X?”

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana pengaruh dukungan yang dilakukan oleh atasan terhadap keterikatan karyawan di perusahaan asuransi PT. X.

1.6 Manfaat Penelitian

Terdapat dua manfaat dari penelitian ini, yaitu :

1.6.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan baru bagi mahasiswa khususnya di bidang psikologi dan dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat terhadap pengembangan ilmu psikologi serta mampu menjadi referensi maupun data tambahan bagi penelitian terkait di masa mendatang.

1.6.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam membuat sebuah sistem yang berkaitan dengan manajemen karyawan. Selain itu diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman baru bagi masyarakat dan mahasiswa sebelum terjun dalam dunia kerja.