

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia adalah faktor utama yang menentukan keberhasilan setiap perusahaan baik swasta maupun pemerintah. Perusahaan yang besar merupakan perusahaan yang dapat berdiri kuat di tengah persaingan pasar yang semakin kompetitif yang ditunjang oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten di bidangnya selain modal yang tidak kalah penting dalam menggerakkan perekonomian perusahaan. Pemberdayaan karyawan merupakan salah satu upaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman sehingga karyawan dapat memberikan keuntungan yang optimal bagi perusahaan.

Sebagai aset yang berperan penting bagi perusahaan, tidak jarang perusahaan hanya menganggap bahwa tenaga kerja atau karyawan sebagai beban yang harus selalu ditekan untuk mengurangi biaya dalam produksi. Pada kenyataannya, karyawan adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan yang besar bagi setiap perusahaan. Mereka sebagai perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan perusahaan, mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya.

Sikap inilah yang menentukan prestasi kerja, dan kecintaan terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya (Malayu, 2003).

Pemberdayaan karyawan menjadi bagian yang tidak bisa dipisahkan dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Perusahaan dituntut untuk meningkatkan kinerja karyawan dan menciptakan kondisi dimana pasar usaha dapat bersaing ditingkat global. Oleh karena itu, mengelola karyawan yang berjumlah ratusan bahkan ribuan untuk skala nasional bukan perkara yang mudah, jika dilihat dari karakteristik individu dan perspektif budaya yang berbeda satu sama lain. Oleh karena itu dibutuhkan kemampuan dan keterampilan yang kuat untuk mencetak kader-kader yang mampu menghasilkan kinerja yang optimal bagi perusahaan.

Perusahaan selalu dihadapkan pada tuntutan untuk terus meng-*upgrade* kapasitas SDM yang dimilikinya salah satunya yaitu AJB BUMIPUTERA 1912 Cabang Syariah Tanjung Karang, yang merupakan perusahaan dibidang penyediaan dan pelayanan jasa asuransi dan dana pensiun lembaga keuangan. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, karyawan lah yang menentukan baik buruknya kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan sehingga pengelolaan karyawan menjadi hal prioritas yang harus konsisten dalam pelaksanaannya. Berikut adalah perusahaan yang memiliki produk asuransi syariah.

**Tabel 1.1 Daftar Perusahaan Asuransi yang Memiliki Produk Asuransi Syariah**

No.	Nama Perusahaan
1.	PT Asuransi Takaful Umum
2.	PT Asuransi Takaful Keluarga
3.	PT Asuransi Syariah Mubarakah
4.	PT MAA Life Assurance
5.	PT MAA General Assurance
6.	PT Great Eastern Life Indonesia
7.	PT Asuransi Tri Pakarta
8.	<b>PT AJB Bumiputera 1912</b>
9.	PT Asuransi Jiwa BRIngin Life Sejahtera
10.	PT Asuransi BRIngin Sejahtera Artamakmur
11.	PT Asuransi Binagriya Upakara
12.	PT Asuransi Jasindo Takaful
13.	PT Asuransi Central Asia
14.	PT Asuransi Umum BumiPuteraMuda 1967
15.	PT Asuransi Astra Buana
16.	PT BNI Life Indonesia
17.	PT Asuransi Adira Dinamika
18.	PT Staco Jasapratama
19.	PT Asuransi Sinar Mas
20.	PT Asuransi Tokio Marine Indonesia
21.	PT Asuransi Jiwa SinarMas
22.	PT Tugu Pratama Indonesia
23.	PT Asuransi AIA Indonesia
24.	PT Asuransi Allianz Life Indonesia
25.	PT Panin Life, Tbk
26.	PT Asuransi Allianz Utama Indonesia
27.	PT Asuransi Ramayana, Tbk
28.	PT Asuransi Jiwa Mega Life
29.	PT AJ Central Asia Raya
30.	PT Asuransi Parolamas
31.	PT Asuransi Umum Mega
32.	PT Asuransi Jiwa Askrida
33.	PT Asuransi Jiwasraya (Persero)
34.	PT Equity Financial Solution
35.	PT Asuransi Kredit Indonesia
36.	PT Asuransi Bintang, Tbk
37.	PT Asuransi Bangun Askrida
38.	PT Prudential Life Assurance
39.	PT Jasaraharja Putera
40.	PT AIG Life
41.	PT Asuransi Karyamas Sentralindo
42.	PT Asuransi Jiwa Sequis Life

PT AJB BUMIPUTERA 1912 Cabang Syariah Tanjung Karang merupakan salah satu kantor cabang yang terdapat dikota Bandar Lampung, khususnya dalam penyediaan jasa asuransi jiwa dengan syarat dan ketentuan sesuai dengan ajaran islam. Adapun jumlah karyawan yang ada di AJB BUMIPUTERA 1912 Cabang Syariah Tanjung Karang Periode Juni-Agustus 2014 dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut.

**Tabel 1.2 Jumlah Karyawan AJB BUMIPUTERA 1912 Kantor Cabang Syariah Tanjung Karang**

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala Cabang	1
2.	Kepala Unit Operasional	2
3.	Kepala Unit Administrasi Keuangan	1
4.	Supervisor	6
5.	Pegawai Administrasi	4
6.	Kasir	1
7.	Office Boy	2
8.	Agen	48
	Total	65

Sumber : AJB BUMIPUTERA 1912 Kantor Cab.Syariah Tanjung Karang, 2014

Berdasarkan pada Tabel 1.2 diketahui bahwa AJB BUMIPUTERA 1912 Cabang Syariah Tanjung Karang memiliki total karyawan 65 orang yang terdiri dari 57 karyawan Struktural dan 8 orang fungsional. Sebagai perusahaan asuransi yang memiliki cabang di seluruh Indonesia, AJB BUMIPUTERA 1912 tentu dihadapkan pada tantangan yang terus-menerus untuk bisa tetap bertahan, begitu pula dengan kebutuhan SDM yang dimilikinya.

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 merupakan perusahaan asuransi nasional milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Asuransi ini didirikan pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang Jawa Tengah. Salah satu misi dari perusahaan ini adalah menyediakan pelayanan dan produk jasa asuransi jiwa

berkualitas. Produk yang ditawarkan adalah produk yang berhubungan dengan resiko kematian, kecelakaan, ataupun sakit. Permasalahan yang seringkali dialami oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 adalah sulitnya menumbuhkan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya asuransi jiwa. Karyawan marketing harus mampu mensosialisasikan kegunaan atau arti pentingnya asuransi jiwa bagi kehidupan masyarakat, karena hal ini akan mempengaruhi kemudahan penyampaian produk-produk asuransi jiwa ke tangan konsumen. Permasalahan ini berdampak langsung terhadap beban kerja *agen* Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 cabang Syariah Tanjung Karang.

*Agen* Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 cabang Syariah memiliki beban kerja yang tinggi. *Agen* harus mencapai target pemasarannya dengan mencari nasabah baru untuk memperoleh insentif dari perusahaan. Insentif yang diberikan oleh perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 cabang Syariah berupa bonus produksi dan penagihan, sumbangan uang jalan, profit sharing atas hasil penjualan produk, uang pengawasan, dan *reward* berupa wisata ke luar negeri. Beragamnya jenis insentif ini memberi semangat *agen* dalam meningkatkan kinerjanya.

Disamping hak yang akan diberikan perusahaan kepada *agen* atas pencapaian target pemasarannya, perusahaan juga memiliki ketentuan kewajiban yang harus dipenuhi. Jika selama 3 bulan berturut-turut *agen* tidak mendapatkan nasabah baru sebagai konsekuensinya karyawan tersebut harus keluar dari perusahaan karena menurut pertimbangan perusahaan, karyawan tersebut tidak dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan (Perjanjian Keagenan Pasal 11 ayat 3). Kondisi ini

akan menimbulkan stres kerja bagi *agen*. Sebagai manusia biasa, *agen* pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 cabang syariah Tanjung Karang, tentunya dihadapkan dengan kondisi dilematis. Di satu sisi mereka mengalami tekanan karena keharusan dalam mencapai target hasil kerja. Di sisi lain mereka mengalami tekanan memiliki kebutuhan dan keinginan yang harus dipenuhi. Kondisi ini tentunya akan menimbulkan stres kerja.

Dengan perkembangan zaman yang semakin maju, karyawan harus bisa menyesuaikan diri dalam segala kondisi. Beban kerja yang semakin berat, banyaknya kebutuhan yang ingin dipenuhi, tingkat pendapatan yang tidak sesuai dengan biaya hidup, persaingan yang semakin ketat dan seterusnya dapat menjadi ancaman untuk tetap dapat bertahan hidup. Karyawan sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam perusahaan sehingga sangat tidak mungkin untuk tidak mengalami stress. Apalagi pada karyawan AJB BUMIPUTERA yang menggunakan sistem target yang memungkinkan karyawan memiliki beban kerja yang tinggi sehingga stress pada karyawan pasti terjadi.

Stress pekerjaan diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan yang tidak dapat mereka penuhi. Artinya, stress muncul pada saat karyawan tidak bisa memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan. Ketidakjelasan apa yang menjadi tanggungjawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, kurangnya dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, tugas-tugas yang saling bertentangan, merupakan contoh pemicu stress. Dalam jangka pendek, stress yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak

termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan menurun.

Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat menahan stress kerja maka ia tidak mampu lagi bekerja di perusahaan. Pada tahap yang semakin serius, stress bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan mengundurkan diri. Hal ini dirasakan pula pada karyawan AJB BUMIPUTERA dengan beban tugas yang sedemikian rupa, bukan tidak mungkin karyawan AJB BUMIPUTERA mengalami stress dalam bekerja.

Jika dilihat berdasarkan hasil wawancara dengan responden, stress kerja karyawan di perusahaan ini banyak dirasakan oleh karyawan yang berprofesi sebagai *Agen*, Karena pada AJB BUMIPUTERA *agen* memiliki beban kerja yang lebih berat dibandingkan dengan karyawan lainnya. Karyawan dituntut untuk mencapai target yaitu mendapatkan SP (Surat Permintaan) setidaknya minimal 60 SP dalam jangka waktu satu tahun, yang masing-masing karyawan minimal mendapatkan 5 SP dalam sebulan dan adanya evaluasi kerja setiap tiga bulan sekali.

Bagi karyawan yang tidak mampu memenuhi target sesuai dengan ketentuan dari perusahaan, karyawan akan diberhentikan sesuai dengan kontrak kerja sebagaimana yang telah disepakati dalam surat perjanjian keagenan. Indikasi stress yang dirasakan karyawan terutama para *agen* yaitu supervisor yang tidak dapat membantu dalam menyelesaikan tugas, tidak diberi kesempatan untuk mengembangkan karir, dan hubungan dalam pekerjaan. Hal ini sangat mengganggu kinerja mereka. Artinya semakin banyak potensi stress yang muncul pada saat bekerja, semakin berkurang kinerja karyawan untuk dapat bekerja secara

optimal. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Hermita (2005) menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

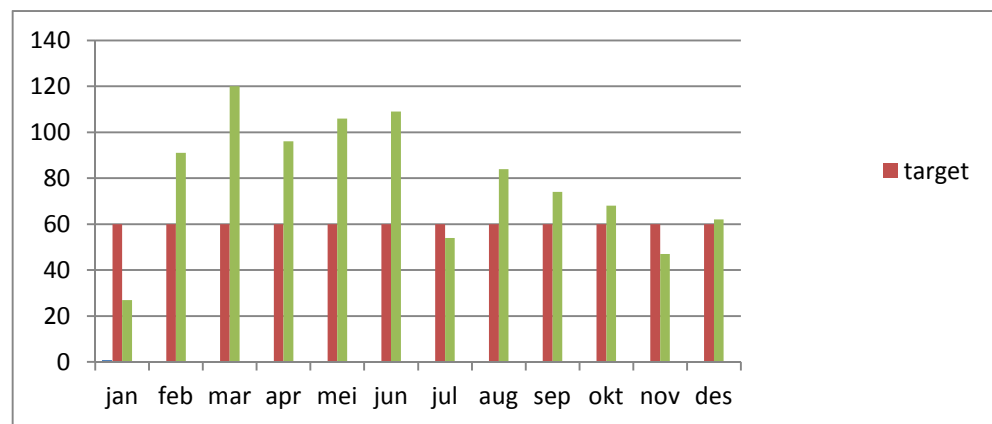
Untuk dapat menyesuaikan tuntutan tersebut, AJB BUMIPUTERA Syariah juga memberikan *reward* kepada karyawan yang mampu memenuhi target setiap bulannya. Hal ini lah yang memacu semangat kerja sehingga karyawan akan lebih berusaha untuk mencapai target yang telah ditentukan perusahaan. Semangat kerja merupakan salah satu hal yang penting bagi perusahaan, karena menyangkut kinerja karyawan. Semangat kerja pada dasarnya merupakan perwujudan dari moral yang tinggi, bahkan ada yang menjelaskan atau menerjemahkan secara bebas bahwa moral kerja yang tinggi adalah semangat kerja.

Usaha untuk menghasilkan karyawan yang memiliki semangat kerja yang tinggi juga menjadi perhatian AJB BUMIPUTERA Syariah. Cara yang ditempuh untuk membuat karyawan bersemangat dalam bekerja adalah memberikan kompensasi kepada tenaga kerja dalam ukuran yang wajar tetapi tidak memaksakan kemampuan perusahaan, menciptakan kondisi kerja yang menggairahkan semua pihak, memperhatikan kebutuhan yang berhubungan dengan spiritual tenaga kerja pada saat penyegaran sebagai media pengurangan ketegangan kerja dalam memperkokoh rasa setia antara tenaga kerja dan manajemen, penempatan tenaga kerja pada posisi yang tepat, peran tenaga kerja dalam pengembangan aspirasi untuk mendapatkan tempat yang wajar, dan memberikan tunjangan pensiun kepada karyawannya sebagai bentuk perhatian dari perusahaan terhadap masa depan karyawan.



Selain itu, perusahaan juga sering mengadakan pelatihan dan pendidikan sebagai upaya pengembangan karyawannya. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan agar dapat memberikan perubahan yang lebih baik dalam organisasi perusahaan. Berikut adalah hasil produksi AJB BUMIPUTERA yang dilihat berdasarkan grafik.

**Grafik 1.1 Hasil Produksi AJB BUMIPUTERA 1912 Kantor Cabang Syariah Tanjung Karang Tahun 2013**



Sumber : AJB BUMIPUTERA 1912 Kantor Cab.Syariah Tanjung Karang, 2014

Grafik 1.1 menunjukkan hasil produksi atau banyaknya jumlah nasabah yang didapatkan dari para *Agen* AJB BUMIPUTERA 1912 Kantor Cabang Tanjung Karang mengalami peningkatan dan penurunan setiap bulannya yang kemungkinan pada saat terjadi penurunan hasil produksi *Agen* mengalami stress kerja sehingga terjadi penurunan semangat kerja yang mengakibatkan pada penurunan kinerja *Agen* tersebut, meskipun rata-rata sudah memenuhi standar pencapaian target. Penjelasan tersebut menggambarkan bahwa karyawan yang bersemangat dalam bekerja tentu dapat memberikan hasil positif bagi kinerjanya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mirona Sormin (2009) yang

menunjukkan bahwa semangat kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “ *Pengaruh Stres Kerja dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada AJB BUMIPUTERA 1912 Kantor Cabang Syariah Tanjung Karang* “.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh antara stress kerja terhadap kinerja karyawan pada AJB BUMIPUTERA 1912 Kantor Cabang Syariah Tanjung Karang ?
2. Apakah ada pengaruh antara semangat kerja terhadap kinerja karyawan pada AJB BUMIPUTERA 1912 Kantor Cabang Syariah Tanjung Karang ?
3. Apakah ada pengaruh antara stress kerja dan semangat kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada AJB BUMIPUTERA 1912 Kantor Cabang Syariah Tanjung Karang ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada AJB BUMIPUTERA 1912 Kantor Cabang Syariah Tanjung Karang.
2. Untuk mengetahui pengaruh semangat kerja terhadap kinerja karyawan pada AJB BUMIPUTERA 1912 Kantor Cabang Syariah Tanjung Karang.
3. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja dan semangat kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada AJB BUMIPUTERA 1912 Kantor Cabang Syariah Tanjung Karang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat dalam 2 aspek, yaitu pada aspek praktis dan teoritis :

1. Aspek Praktis, memberikan sumbangan pemikiran kepada perusahaan dalam mengambil keputusan dan kebijaksanaan yang berkaitan dengan stress kerja, semangat kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Aspek Teoritis, memberi sumbangan pemikiran dan memperluas wawasan dibidang MSDM terkait dengan stress kerja, semangat kerja dan kinerja karyawan.