

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Rendahnya produktivitas kerja di Indonesia telah lama dibahas dan diperhatikan, akhir-akhir ini masalah tersebut menjadi hangat lagi setelah Indonesia dihadapkan pada masalah turunnya pendapatan negara guna membiayai pembangunan. Krisis moneter yang berkepanjangan dan situasi politik yang tidak menentu dapat mengganggu produksi dan produktivitas dari suatu perusahaan. Dengan kata lain masalah produktivitas ini telah menjadi perhatian sejak Indonesia terpojok dalam perdagangan internasional, terutama dengan dirasakan adanya kecenderungan penurunan nilai mata uang yang terus menerus terjadi. Hal lain yang memberikan indikasi rendahnya produktivitas Indonesia ialah besarnya kesenjangan pendapatan, besarnya pengangguran dan rendahnya pendidikan rata-rata tenaga kerja.

Produktivitas merupakan faktor sangat penting dalam mempertahankan dan mengembangkan keberhasilan suatu organisasi/perusahaan. Sebagaimana yang kita ketahui, setiap organisasi/perusahaan menginvestasikan sumber-sumber vital (sumber daya manusia, bahan dan uang) untuk memproduksi barang/jasa. Dengan menggunakan sumber-sumber daya manusia tersebut secara efektif akan memberikan hasil yang lebih baik. Produktivitas secara teori diartikan sebagai perbandingan antara output (barang dan jasa) dengan input (tenaga kerja, bahan dan uang). Produktivitas kerja karyawan sebagai tolak ukur bagi setiap perusahaan dalam menjalankan kegiatan usahanya baik dari segi kualitas maupun kuantitas produk. Seperti halnya di persaingan dagang saat ini dimana perusahaan harus mengupayakan mutu dan kesejahteraan karyawan yang menjadi daya saing perusahaan lain. Perusahaan tidak hanya memiliki modal besar saja untuk mencapai tujuannya tetapi perusahaan perlu memperhatikan faktor produksi lain

diantaranya alam, tenaga kerja dan keahlian dimana faktor itu tidak dapat berdiri sendiri melainkan harus saling mendukung untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Asuransi merupakan sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi risiko mendasar seperti risiko kematian atau dalam menghadapi risiko atas harta benda yang dimiliki. Demikian pula dunia usaha dalam menjalankan kegiatannya menghadapi berbagai risiko yang mungkin dapat mengganggu kesinambungan usahanya. Namun problem yang ditakuti manusia adalah kemungkinan kematian yang terjadi terlalu dini. Kematian ini merupakan hal yang pasti, namun masalah waktu atau kapan kematian itu datang adalah suatu hal yang tidak dapat ditentukan oleh manusia. Salah satu cara untuk mengurangi risiko tersebut di atas yaitu dengan mengalihkan atau melimpahkan kepada risiko tersebut pihak atau badan usaha lain yang dimaksud pihak atau badan usaha lain itu ialah suatu lembaga yang menjamin sekiranya timbul suatu peristiwa yang tidak diinginkan, lembaga ini dikenal dengan apa yang disebut asuransi. Asuransi jiwa merupakan alat sosial ekonomi, yang merupakan cara dari sekelompok orang untuk dapat bekerja sama meratakan beban kerugian karena kematian sebelum waktunya dari anggota-anggota kelompok tersebut .

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa asuransi di Lampung adalah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 merupakan perusahaan asuransi nasional milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. 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 dan lain sebagainya. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera memiliki tiga divisi yaitu divisi Asper, divisi Korporasi dan divisi Syariah . Divisi Asper menaungi asuransi jiwa perorangan, divisi Korporasi menaungi asuransi jiwa sebuah lembaga atau organisasi yang minimal anggota di dalam organisasi tersebut adalah 10 orang, divisi Syariah menaungi asuransi jiwa yang berbasil hukum Islam .

Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung memiliki agen yang berjumlah 32 orang. Dengan perkembangan yang semakin maju menuntut perusahaan Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 untuk bisa beradaptasi dalam segala kondisi. Tugas dan tanggung jawab tenaga pemasar atau agen pada Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung antara lain menawarkan dan menjual program-program kepada calon nasabah atau pemegang polis, dan memberikan informasi yang sebenarnya sesuai dengan kebutuhan pemegang polis. Berikut data jumlah agen pemasaran serta jumlah nasabah aktif di kantor cabang Bandar Lampung tahun 2021 :

**Tabel 1.1**

**Data Karyawan dan Agen Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung**

<b>No</b>	<b>Bagian</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Regional Head	- Kepala cabang	1
2.	Tenaga Ahli	- Administrasi dan Klaim	1
		- Keuangan/ Kasir	1
3.	Supervisor	- Kepala Para Agen	7
4.	Agen	- Bagian Pemasaran	32
Jumlah			42

Sumber : Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung 2021.

Pada penelitian ini penulis fokus pada Agen bagian pemasaran sebanyak 32 orang.

Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung memiliki agen yang berjumlah 32 orang. Setiap agen mempunyai kelompok kerja dan supervisor. Para agen asuransi diharuskan untuk memiliki kemampuan dalam menjelaskan segala macam mekanisme yang ada.

Marketing atau biasa disebut agen merupakan salah satu bagian penting pada perusahaan jasa asuransi yaitu memberikan jasa dalam memasarkan produk asuransi untuk nasabah atas nama penanggung (perusahaan asuransi). Seorang agen asuransi akan membuat terjadinya kesepakatan antara pihak pengguna asuransi (tertanggung) dengan pihak perusahaan asuransi (penanggung), di mana kesepakatan tersebut akan diatur dalam sebuah perjanjian asuransi. Dimana seorang agen sangat mempengaruhi tingkat penjualan asuransi jiwa dalam suatu perusahaan.

Menurut Edy Sutrisno (2019 : 99) Produktivitas secara umum diartikan sebagai hubungan antara keluaran (barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan, uang).

Permasalahan Produktivitas Kerja yang terjadi pada Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 dapat dilihat dari data penurunan yang signifikan pada jumlah nasabah aktif. Masalah ini sangat berhubungan dengan indikator Produktivitas Kerja yaitu menurunnya kemampuan, meningkatkan hasil yang dicapai dan semangat kerja. Menurunnya kemampuan dalam melaksanakan tugas, yaitu tidak menguasai teknologi atau keterampilan yang tidak memadai. Pada era globalisasi ini, sebagian besar agen tidak memiliki kemampuan penjualan asuransi dengan menggunakan social media. Tidak adanya pengembangan diri menjadi penyebab menurunnya kemampuan dalam Produktivitas Kerja.

Agen tidak berusaha untuk meningkatkan hasil yang dicapai, para agen malas untuk mencari nasabah baru dan merasa pekerjaannya saat ini sudah cukup memuaskan. Tidak adanya reward dari perusahaan untuk agen yang melampaui target penjualan menjadi penyebab para agen malas untuk meningkatkan hasil yang dicapai dalam Produktivitas Kerja.

Menurunnya semangat kerja agen, disebabkan terdapat beberapa agen yang mengalami konflik dengan agen yang lain dan kurangnya hubungan yang terjalin sesama rekan kerja sehingga kerjasama antar agen tidak berjalan dengan baik.

Sehingga hal ini menjadi penyebab menurunnya semangat kerja para agen. Berikut data nasabah aktif tahun 2017 s.d 2021 pada Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung.

**Tabel 1.2**  
**Data Nasabah Aktif Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung tahun 2017 s.d 2021 .**

Tahun	Nasabah Aktif
2017	260 Lembaga
2018	230 Lembaga
2019	190 Lembaga
2020	80 Lembaga
2021	40 Lembaga

Sumber : Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung 2017 s.d 2021.

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan adanya penurunan yang signifikan terhadap nasabah aktif. Data nasabah aktif tertinggi sebesar 260 lembaga dan data nasabah aktif terendah sebesar 40 lembaga. Secara rata- rata, penurunan jumlah nasabah secara signifikan ini sangat mendukung bahwa terjadi permasalahan yang cukup serius pada Produktivitas Kerja. Penurunan nasabah aktif mengindikasikan bahwa Produktivitas Kerja pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung sedang mengalami penurunan.

Priansa (2017:312) Stres kerja adalah ketidakseimbangan antara kemampuan fisik dan psikis dalam mengemban pekerjaan yang diberikan oleh organisasi bisnis sehingga mempengaruhi berbagai aspek yang berkenaan dengan aspek emosi, berpikir, bertindak dan lainnya dari individu karyawan. Ketidakseimbangan tersebut akan memberikan dampak yang beranekaragam bagi setiap individu .

Permasalahan Stres Kerja dipengaruhi oleh adanya tuntutan peran dan tuntutan pekerjaan. Tuntutan Peran yang dialami para agen yaitu berkaitan dengan tekanan yang diberikan kepada agen sebagai fungsi dari perannya dalam organisasi yaitu menjadi perantara kesepakatan dengan nasabah asuransi. Saat ini tuntutan peran yang dialami oleh agen adalah pertanyaan dan tuntutan pertanggung jawaban mengenai keterlambatan pembayaran klaim asuransi nasabah. Sehingga hal ini menjadi penyebab Stres Kerja pada agen.

Banyak agen yang sudah tidak dalam masa produktif atau masa umur sudah lebih dari 50 tahun masih dipekerjakan di Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung. Hal ini menjadi sebuah permasalahan kemampuan fisik agen dalam menjalankan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, dan kekuatan. Dimana banyak agen yang sudah berkurang staminanya sudah sakit-sakitan dan tidak kuat seperti dahulu dalam menjalankan tugasnya. Sehingga kemampuan fisik para agen ini menjadi salah satu penyebab munculnya Stres Kerja pada agen.

Desmon Ginting (2016 : 7) Etos Kerja merupakan semangat kerja yang menjadi ciri khas seseorang atau sekelompok orang yang bekerja, yang berlandaskan etika dan perspektif kerja yang diyakini, dan diwujudkan melalui tekad dan perilaku konkret di dunia kerja.

Permasalahan Etos Kerja dapat dilihat dari kurangnya kerja keras agen terhadap pekerjaannya, hal ini disebabkan tidak adanya semangat dan kemauan agen untuk mencapai target penjualan. Hal ini menjadi penyebab tidak adanya penjualan dalam beberapa tahun terakhir, mengakibatkan tidak adanya pemasukan keuangan pada perusahaan. Dan kurangnya tanggung jawab agen dalam menyelesaikan pekerjaannya, agen kurang tekun dan sungguh-sungguh dalam menjalankan tugas.

Marnisah (2019:109) Kompensasi Non Finansial adalah kepuasan kerja yang diperoleh seseorang dari pekerjaan itu sendiri atau dari lingkungan psikologis dimana orang itu bekerja dengan kata lain, Kompensasi balas jasa selain berupa uang.

Permasalahan Kompensasi Non Finansial disebabkan oleh pekerjaan itu sendiri yaitu kurangnya tugas-tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk bertanggung jawab dalam pekerjaannya. Tidak adanya promosi kepada para agen untuk naik menjadi karyawan tetap menjadi salah satu penyebab ketidakpuasan para agen atas timbal balik yang diberikan oleh pihak perusahaan dalam Kompensasi Non Finansial.

Kurangnya lingkungan kerja yang diberikan perusahaan kepada para agen, berkaitan dengan lingkungan kerja yang kurang kondusif dan kurangnya fasilitas kerja. Yaitu tidak ada meja kerja khusus bagi setiap agen dikantor, menjadikan agen kurang nyaman dalam mengerjakan tugasnya. Hal ini menjadi penyebab permasalahan lingkungan kerja pada Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung.

Berdasarkan uraian di atas, Peneliti tertarik untuk melihat lebih lanjut tentang Stres Kerja, Etos Kerja, dan Kompensasi Non Finansial secara simultan dan parsial terhadap peningkatan Produktivitas Kerja maka penulis mengangkat judul:

“Stres Kerja, Etos Kerja, Dan Kompensasi Non Finansial Berpengaruh Terhadap Produktivitas Kerja Pada Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung”.

## **1.2. Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.2.1. Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup subjek penelitian ini adalah agen yang bekerja pada perusahaan Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung .

### **1.2.2. Ruang Lingkup Objek**

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Stres Kerja, Etos Kerja, Dan Kompensasi Finansial pada agen Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung .

### **1.2.3. Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung yang beralamat di Jl. Raden Intan No.95, Enggal, Kota Bandar Lampung, Lampung 35118 .

### **1.2.4. Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2021 s.d Februari 2022 .

### **1.2.5. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah Stres Kerja, Etos Kerja, Kompensasi Non Finansial dan Produktivitas Kerja .

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja pada Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung ?
2. Apakah Etos Kerja berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja pada Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung ?
3. Apakah Kompensasi Non Finansial berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja pada Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung ?
4. Apakah Stres Kerja, Etos Kerja, dan Kompensasi Non Finansial berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja pada Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung ?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap Produktivitas Kerja pada Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung .



2. Untuk mengetahui pengaruh Etos Kerja terhadap Produktivitas Kerja pada Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung ?
3. Untuk mengetahui pengaruh Kompensasi Non Finansial terhadap Produktivitas Kerja pada Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung ?
4. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja, Etos Kerja, dan Kompensasi Non Finansial terhadap Produktivitas Kerja pada Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 ?

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Penulis**

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya dalam bidang ekonomi yang berhubungan dengan Stres Kerja, Etos Kerja, Kompensasi Non Finansial, dan Produktivitas Kerja .
- b. Untuk menambah pemahaman serta lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti serta untuk mengimplementasikan dan memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih didapat dibangku perkuliahan .

### **1.5.2 Bagi Perusahaan**

Bagi perusahaan Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan informasi akan hal-hal yang membuat Produktivitas Kerja .

### **1.5.3 Bagi Institusi**

Menambah referensi perpustakaan fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya .

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut :

### **1. Bab I : Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan tentang Latar Belakang, Ruang Lingkup Penelitian,

Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan tentang “ Stres Kerja, Etos Kerja, Dan Kompensasi Non Finansial Berpengaruh Terhadap Produktivitas Kerja Pada Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung” .

## **2. Bab II : Landasan Teori**

Berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan Stres Kerja, Etos Kerja, Kompensasi Non Finansial, Produktivitas Kerja, Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran dan Bangunan Hipotesis .

## **3. Bab III : Metodologi Penelitian**

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, Populasi, Sampel, Variabel Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Metode Analisis Data. Serta Pengujian Hipotesis mengenai Stres Kerja, Etos Kerja, Kompensasi Non Finansial dan Produktivitas Kerja pada Korporasi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Bandar Lampung .

## **4. Bab IV : Hasil Dan Pembahasan**

Dalam bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan penelitian yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada Bab II dan Bab III ,

## **5. Bab V : Simpulan Dan Saran**

Dalam bab ini berisikan simpulan data dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya .