#### BAB I

### **PENDAHULUAN**

### A. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, tingginya tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya sebuah perlindungan atas berbagai macam risiko yang bisa terjadi dan menimpa diri mereka sewaktu-waktu menyebabkan semakin banyaknya masyarakat yang menjadi peserta asuransi. Dalam hal ini juga menyebabkan berdirinya perusahaan-perusahaan asuransi. Mulai dari asuransi jiwa sampai dengan asuransi kerugian.

Asuransi adalah perjanjian antara penanggung (perusahaan asuransi) dengan tertanggung (peserta asuransi) yang dengan menerima premi dari tertanggung, penanggu berjanji akan membayar sejumlah pertanggungan manakala tertanggung mengalami kerugian kerusakan atau kehilangan barang atau kepentingan yang diasuransikan karena peristiwa tidak pasti dan tanpa kesengajaan.<sup>1</sup>

Fenomena penerapan prinsip syariah dalam lembaga keuangan semakin berkembang pesat, tidak hanya di perbankan tetapi juga di lembaga keuangan bukan bank (LKBB) perusahaan asuransi syariah pun tak ketinggalan. Asuransi syariah adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk

1

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group), 243.

aset atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad.<sup>2</sup>

Secara umum, tujuan asuransi adalah untuk mempersiapkan menghadapi kemungkinan-kemungkinan buruk yang dihadapi oleh manusia dalam kehidupan, seperti bencana yang tidak terduga, kegiatan perdagangan, dll. Karena kemungkinan kerugian yang disebabkan dari bencana-bencana tersebut akan sangat rugi seandainya tidak ada bantuan dari masyarakat sekitar atau dari kelompok. Kerugian seperti itu merupakan suatu kerugian besar jika dihadapi seorang diri.

Dalam perkembangan perusahaan asuransi, tingginya persaingan usaha memang tidak bisa dihindarkan. Hal ini dikarenakan masing-masing perusahaan ingin memenangkan persaingan bisnis dengan kompetitor lainnya. Banyak strategi yang dilakukan untuk memperoleh keuntungan dalam memenangkan persaingan tersebut, termasuk meningkatkan kualitas perusahaan.

Untuk mewujudkan hal tersebut sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting, karena bagaimanapun juga manusialah yang akhirnya menentukan dan memprediksikan keberhasilandan kegagalan suatu kebijakan.<sup>3</sup> Karyawan merupakan kunci perusahaan, karyawan yang berkualitas dapat membuat perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan lainnya, selain karyawan yang berkualitas perusahaan juga membutuhkan

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> *Ibid*, 244.

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> S. Pantja Djati dan M. Khusnaini, "Kajian terhadap Kepuasan Kompensasi, Komitmen Organisasi, dan Prestasi Kerja", *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, No. 1 Vol. 3 (2013), 2.

karyawan yang mempunyai loyalitas tinggi, karena dengan loyalitas yang tinggi karyawan mempuyai rasa kesetiaan dan keterikatan yang besar terhadap perusahaan.

Loyalitas menurut Siswanto adalah tekad dan kesanggupan individu untuk menaati, melaksanakan, mengamalkan peraturan-peraturandengan penuh kesadaran dan sikap tanggung jawab.<sup>4</sup>

Loyalitas karyawan pada suatu perusahaan ditunjukkan dengan komitmen karyawan dalam perusahaan, komitmen dalam berorganisasi dapat terbentuk karena adanya faktor dari diri sendiri dan organisasi. Karyawan yang baik tidak hanya berperilaku sesuai harapan organisasi saja, yaitu bekerja dengan standar *job description* namun juga *extra role* yaitu memberikan perusahaan lebih dari pada yang diharapkan.

Masing-masing perusahaan memiliki strategi untuk memenangkan persaingan. Dalam hal ini, *agency* memiliki peranan penting dalam memasarkan jasa-jasa asuransi dalam memenangkan persaingan pasar. *Agency* adalah seseorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa dalam memasarkan jasa asuransi untuk dan atas nama perusahaan asuransi. Namun terkadang untuk meraih keuntungan dan memenangkan

<sup>5</sup> I Ketut Andy Hermawan dan Gede Riana, "Analisis Faktor-faktor yang Menentukan Loyalitas Karyawan pada PT. Inti Buana Permai Denpasar Bali", *Artikel Ilmiah*, (2013), 1.

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Siswanto, "*Manajemen Tenaga Kerja*", (Bandung: Sinar Baru Tahun 1989), hlm. 125.

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Vannecia Marchelle Soegandhi, dkk. "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. Surya Timur sakti Jatim", *Jurnal Agora*,Vol. 1 No. 1 (2013), 1.

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group), 245.

persaingan perusahaan cenderung menggunakan cara-cara yang mengesampingkan prinsip moral dan etika.

Sedangkan dalam Islam, bekerja merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan, mulai dari niat bekerja yaitu tidak hanya mencari kelimpahan materi di dunia tetapi juga mencari pahala untuk diakhirat nanti. Bekerja sebagai sarana mencukupi kebutuhan hidup dalam pandangan Islam dinilai sebagai ibadah, yang disamping itu dapat mendatangkan keuntungan berupa materi sebagai hasil secara fisik, maupun akan mendatangkan keuntungan berupa pahala. Setiap aktivitas bisnis terkait dengan kerja produktif. Kerja yang produktif membutuhkan etos kerja yang baik. Apalagi dalam kondisi sosial yang berubah dengan cepat yang menjadikan materi sebagai parameter keberhasilannya sehingga dapat mengikis landasan moral ataupun nilai-nilai agama. Terlebih lagi dengan pertumbuhan dan penyebaran sikap individualistik yang semakin meluas ditandai dengan sikap mementingkan diri sendiri dan lebih mengutamakan hasil daripada proses.<sup>8</sup>

Dengan demikian, karena tujuan bekerja tidak hanya mencari kelimpahan materi maka *effort* yang dikeluarkan tidak hanya dalam bentuk kekuatan fisik tetapi juga kekuatan non fisik (doa). Oleh karena itu, *output* dari kerja adalah sikap kerja yang terbingkai dengan rasa tawakkal karena ia

-

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> Djakfar, Muhammad, *Etika Bisnis- Menangkap Spirit Ajaran Langit dan Pesan Moral Ajaran Bumi*, (Depok: Penebar Plus, 2012), 88.

tahu persis bahwa manusia hanya wajib berusaha dan Allah lah yang menentukan hasilnya.9

Islam menyuruh umatnya untuk bekerja keras dengan diikuti oleh berbagai perangkat pengamannya seperti nilai-nilai moral, yaitu akhlaq atau etika. Akhlaq ini dapat mengantarkan berbagai profesi dengan selamat mencapai tujuannya berupa ibadah yang ikhlas kepada Allah. 10

Salah satu aspek penting di dalam melakukan perubahan dalam organisasi atau perusahaan adalah nilai-nilai religius yang dimiliki karyawan, kebutuhan karyawan dalam bekerja, etos kerja serta outcomes organisasi berupa kapabilitas inovasi.<sup>11</sup>

Religiusitas adalah internalisasi nilai-nilai agama dalam diri seseorang. Internalisasi disini berkaitan dengan kepercayaan terhadap ajaran-ajaran agama baik di dalam hati maupun dalam ucapan. Kepercayaan ini kemudian diaktualisasikan dalam <mark>perbuatan dan tin</mark>gkah l<mark>aku</mark> sehari-hari. 12

Religiusitas memiliki pengaruh baik pada sikap dan perilaku manusia serta religiusitas merupakan nilai penting dalam struktur kognitif individu yang dapat mempengaruhi perilaku individu karena pada dasarnya agama merupakan sumber nilai, kepercayaan dan pola-pola tingkah laku yang akan memberikan tuntunan terhadap tujuan maupun cita-cita serta memegang

10 Hidayat dalam Ima Amaliah et al, "Pengaruh Nilai Islam terhadap Kinerja Kerja", Jurnal

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> Ima Amaliah et al, "Pengaruh Nilai Islam terhadap Kinerja Kerja", *Jurnal Mimbar*, Vol. 29 No. 2(Desember, 2013), 166.

*Mimbar*, Vol. 29 No. 2(Desember, 2013), 167.

11 Heru Sulistyo, "Peran Nilai-nilai religiusitas terhadap Kinerja Karyawan dalam Organisasi", Jurnal Media Riset & Manajemen, Vol. 11 No. 3(Desember, 2011), 253.

<sup>&</sup>lt;sup>12</sup> Evi Aviyah dan MuhammaD Farid, "Religiusitas, Kontrol diri dan Kenakalan Remaja", *Jurnal* Psikologi Indonesia, Vol. 3 No. 2(Mei, 2013), 127.

peranan sebagai penentu dalam proses penyesuaian diri agar tidak berperilaku menyimpang. 13

Menurut Glock & Stark, konsep religiusitas adalah rumusan brilian. Konsep tersebut melihat keberagamaan seseorang bukan hanya dari satu atau dua dimensi, tetapi memperhatikan segala dimensi. Keberagamaan dalam Islam bukan hanya diwujudkan dalam bentuk ibadah ritual saja, tetapi juga dalam aktivitas-aktivitas lainnya. Sebagai suatu sistem yang menyeluruh, ada lima dimensi keberagamaan seseorang yang dapat diukur untuk mengetahui apakah seseorang tersebut religius atau tidak, yaitu dimensi keyakinan, dimensi praktik agama, dimensi pengalaman, dimensi pengetahuan agama, dan dimensi pengamalan. 14

Karena bekerja adalah termasuk beribadah kepada Allah, maka alangkah baiknya jika para karyawan dalam sebuah perusahaan jasa keuangan memperbaiki niat dalam bekerja dan bersungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaannya dengan menerapkan nilai-nilai religiusitas didalamnya.

Allah SWT dalam al-Qur'an memerintahkan hamba-hambanya untuk senantiasa mempersiapkan diri dalam menghadapi hari esok. Hal ini dapat diwujudkan dalam bentuk menabung ataupun berasuransi. Terdapat pada surat al-Hasyr ayat 18:

1

<sup>&</sup>lt;sup>13</sup> Ni Putu Bintari, Nyoman Danies, Made Sulastri, "Korelasi Konsep Diri dan Sikap Religiusitas terhadap Kecenderungan Perilaku Menyimpang Di Kalangan Siswa Pada Kelas XI SMA Negeri 4 Singaraja Tahun Ajaran 2013/2014, *Jurnal Undiksa Jurusan Bimbingan Konseling*, Vol. 2 No.

<sup>&</sup>lt;sup>14</sup> Glock & Stark dalam Fauzan, "Pengaruh Religiusitas terhadap Etika Berbisnis", *JMK*, Vol. 15 No. 1(Maret, 2013), 56.

Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.<sup>15</sup>

Dari pemaparan diatas, peneliti menggunakan objek penelitian di PT. Takaful Umum atau Asuransi Syariah. PT. Asuransi Takaful Umum adalah pelopor asuransi kerugian syariah dengan visi menjadi perusahaan asuransi umum syariah kepercayaan masyarakat. Alasan peneliti memilih melakukan penelitian di PT. Takaful umum karena di PT. Takaful Umum mewajibkan bagi setiap karyawan dan *agency* untuk melakukan kegiatan keagamaan, seperti mengaji, sholat berjamaah, dan pengajian rutin di hari jum'at. Selain itu, PT. Takaful Umum juga memberikan *award* kepada *agency* yang dapat memenuhi target yang diberikan oleh perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh nilai-nilai religiusitas terhadap loyalitas kerja *agency* di PT Takaful Umum. Dengan judul "Pengaruh Nilai-nilai Religiusitas terhadap Loyalitas Kerja *Agency* pada PT. Takaful Umum Cabang Surabaya"

-

<sup>&</sup>lt;sup>15</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2007), hlm. 32.

<sup>&</sup>lt;sup>16</sup> "Takaful Umum General Insurance", <a href="https://www.takafulumum.co.id/karir.html">https://www.takafulumum.co.id/karir.html</a>, diakses pada 23 Juni 2016

#### B. Rumusan Masalah

- 1. Apakah terdapat Pengaruh antara Nilai-nilai Religiusitas Agency terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Takaful Umum Cabang Surabaya secara Simultan?
- 2. Apakah terdapat Pengaruh antara Nilai-nilai Religiusitas *Agency* terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Takaful Umum Cabang Surabaya secara Parsial?

# C. Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui Pengaruh antara Nilai-nilai Religiusitas terhadap Loyalitas Kerja Agency pada PT Takaful Umum Cabang Surabaya secara Simultan.
- 2. Untuk mengetahui Pengaruh antara Nilai-nilai Religiusitas terhadap Loyalitas Kerja *Agency* pada PT Takaful Umum Cabang Surabaya secara Parsial.

## D. Kegunaan Hasil Penelitian

### 1. Secara Teoritik

- a. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan khasanah mengenai Asuransi Syariah, sumbangan pemikiran serta sebagai bahan masukan untuk mendukung dasar teori penelitian yang sejenis dan relevan.
- b. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai referensi atau perbandingan untuk penelitian-penelitian yang selanjutnya.

#### 2. Secara Praktis

## a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada peneliti karena menerapkan ilmu yang sudah didapat selama di bangku kuliah sehingga dapat diaplikasikan dalam penelitian dan menambah pengalaman serta pengetahuan tentang kualitas loyalitas kerja karyawan dan *agency*.

Bagi Para Pengguna Informasi (pemegang saham, manajer, kreditur, karyawan)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wacana alternatif bagi para pemakai laporan keuangan dan praktisi penyelenggara perusahaan dalam memahami faktor-faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

## c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau wawasan kepada masyarakat tentang pengaruh nilai-nilai religiusitas terhadap Loyalitas Kerja *Agency*.

d. Bagi pihak Asuransi Syariah dan Lembaga Keuangan lainnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada pihak pimpinan Lembaga Keuangan Syariah untuk mengevaluasi kinerja karyawan dan *agency* perusahaan, khususnya

yang berkaitan dengan loyalitas kerja *agency* karena pengaruh nilai-nilai religiusitas didalamnya.

