

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Asuransi merupakan bentuk perjanjian antara penanggung dan tertanggung, yang mewajibkan tertanggung membayar sejumlah premi untuk memberikan penggantian atas resiko kerugian, kerusakan, kematian atau kehilangan, keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan diderita karena suatu peristiwa yang tidak terduga (Masyarakat Keuangan Indonesia, 2015:16). Tingkat pertumbuhan rata-rata premi industri asuransi di Indonesia dalam lima tahun terakhir ini menurut Laporan Perasuransian (AJB Bumiputera, 2011) adalah sebesar 21,4%. Pertumbuhan tersebut merupakan kontribusi dari pertumbuhan premi asuransi jiwa yang meningkat sebesar 22,4%. Program asuransi sosial dan jaminan sosial tenaga kerja meningkat sebesar 12,4%, kemudian sektor asuransi PNS dan TNI/Polri sebesar 11,0% serta asuransi kerugian dan reasuransi sebesar 10,6%.

Indikator lain yang menunjukkan tumbuhnya industri asuransi di Indonesia adalah peningkatan jumlah total kekayaan (asset) pada tahun 2011 mengalami kenaikan sebesar Rp. 405,2 triliun, dengan jumlah rata-rata peningkatan kekayaan dalam periode lima tahun (2007-2011) adalah sebesar 27,6%. Kontribusi terbesar peningkatan kekayaan industri asuransi yang memberikan porsi terbesar diberikan oleh sektor asuransi jiwa, adalah sebesar 33,0%, yaitu dari Rp. 141,7 triliun pada tahun 2010 menjadi Rp. 188,5 triliun pada tahun 2011 (dalam Rahim, 2014).

Perusahaan Asuransi Bumiputera telah memainkan peranan penting dalam pengembangan industri asuransi di Indonesia. Perusahaan Asuransi Bumiputera sendiri telah memiliki tiga segmen produksi seperti Asuransi Kumpulan, Asuransi Perorangan dan Asuransi Syariah. Pada AJB Bumiputera sangat mementingkan motivasi kerja karyawannya karena karyawan adalah ujuk tombang keberhasilan sebuah perusahaan dan agar perusahaan dapat mencapai target yang diinginkan untuk memenuhi permintaan pasar serta menghasilkan asuransi yang berkualitas, maka perusahaan harus meningkatkan disiplin, efisien dan efektifitas kerja karyawan. AJB Bumiputera sangat menjaga kualitas dan kuantitas asuransi yang ditawarkan sehingga nasabah puas dan tidak mengeluh terhadap produk yang sudah dipercayanya. AJB Bumiputera Syariah sendiri berupaya menerapkan prinsip-prinsip ekonomi Islam dari Al-Quran dan As-Sunnah agar dapat dijabarkan dalam kehidupan secara praktis. Dalam surat Al- Hayr ayat 18 : Hal ini dilatar belakangi oleh pemahaman bahwa sistem ekonomi Islam dapat dikembangkan dan diaplikasikan di Indonesia. Selain itu, nilai-nilai dasar ekonomi Islam dijadikan pijakan bagi manajemen dan operasional lembaga keuangan syariah, termasuk asuransi syariah. Secara sosial dan ekonomi tidak ada seorangpun yang menyangkal manfaat dan peran positif yang dilakukan oleh asuransi, terutama pada masyarakat yang maju dan permasalahan masyarakat yang hidup dikelilingi oleh berbagai resiko yang mengancam ketentraman psikologis jiwa, raga, dan harta. Asuransi dalam hal ini menawarkan jasa-jasa yang berupa proteksi terhadap penciptaan rasa aman dan rasa terlindungi. Sehingga orang dalam menjalankan kehidupannya menjadi tentram dan

dengan demikian dapat meningkatkan produktivitasnya. Di samping itu asuransi menyediakan suatu kesempatan bekerja sama dan saling menolong antar anggota masyarakat dengan ikut memikul beban finansial yang diderita orang lain melalui asuransi.

Pada dasarnya untuk dapat menarik konsumen tidak hanya memberikan berbagai macam jenis produk tetapi pelayanan yang diberikan oleh karyawan AJB Bumi Putera Syariah merupakan hal yang penting. Sejalan dengan hasil penelitian Nurnaningsih yang berisi bahwa kualitas layanan yang diberikan mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan pada hasil penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan kualitas layanan yang memuaskan dapat menarik konsumen (Nurnaningsih, 2012). Karyawan yang dapat memberikan kualitas layanan yang memuaskan adalah karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi. Motivasi kerja adalah segala sesuatu yang menimbulkan gairah, hasrat, keinginan dan energi dari dalam diri seseorang yang mempengaruhi dan mengarahkan serta memelihara perilakunya untuk mencapai tujuan yang diinginkan, sesuai dengan lingkup kerja. Apabila motivasi kerja karyawan baik, maka karyawan akan bekerja dengan sungguh-sungguh dan bekerja dengan semaksimal mungkin yang pada akhirnya akan berdampak pada baiknya hasil kerja karyawan tersebut, seperti yang dikatakan oleh Watkiss (2004) dalam Rawung (2013) bahwa motivasi merupakan sebuah ide atau inisiatif yang mempengaruhi individu untuk melakukan pekerjaan secara lebih baik. Dan motivasi kerja intrinsik lebih cenderung pada individu untuk memotivasi dirinya bekerja sebaik mungkin untuk perusahaan, sedangkan motivasi kerja ekstrinsik

lebih cenderung kearah diluar individu, seperti perusahaan misalnya dengan memberikan motivasi bagi pekerjanya berupa honor yang lebih tinggi untuk meningkatkan disiplin kerja bagi pegawainya.

Seorang karyawan yang memiliki motivasi tinggi ada beberapa faktor yang mempengaruhinya, salah satunya adalah kualitas kehidupan kerja (*Quality Work Life*) yang didukung dengan penelitian Samtica yang menunjukkan bahwa komponen kualitas kehidupan kerja (*Quality Work Life*) mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap motivasi kerja (Samtica, 2011). Selain kualitas kehidupan kerja (*Quality Work Life*) keterlibatan karyawan dalam perusahaan dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan. Sejalan dengan penelitian Ansel & Wijono bahwa keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen (Ansel & Wijono, 2012).

Quality work life didefinisikan sebagai kondisi yang menyenangkan dan keadaan yang menguntungkan bagi karyawan, kesejahteraan karyawan dan pengelolaan sikap terhadap pekerja operasional yang sama baiknya dengan karyawan secara umum. *Quality work life* dapat dilihat melalui pengalaman pengalaman karyawan di dalam organisasi berdasarkan factor faktor pembentuknya. Faktor faktor pembentuk tersebut mencakup kompensasi yang mencukupi dan adil, kondisi kerja yang aman dan sehat, kesempatan untuk berkembang dan menggunakan kapasitas manusia, kesempatan untuk pertumbuhan berkelanjutan dan rasa aman, perasaan memiliki, hak hak karyawan, pekerjaan dan ruang hidup total, dan tanggung jawab sosial dalam kehidupan kerja. Semangat kerja hanya dapat ditumbuhkan apabila iklim kerja atau *Quality*

Work Life menarik minat pekerja yang dibutuhkan, betah dan bersedia mengerahkan segala kemampuannya dalam bekerja. *Quality Work Life* itu sendiri terdiri dari banyak faktor, diantaranya faktor resturiksasi kerja, sistem imbalan, dan lingkungan kerja sedangkan pengertian *Quality Work Life* adalah program yang mencakup cara untuk meningkatkan kualitas kehidupan dengan menciptakan pekerjaan yang lebih baik. Selain itu juga pengembangan karir perlu diperhatikan dalam *Quality Work Life* perusahaan perlu mengelola karir dan mengembangkannya dengan baik agar produktivitas karyawan tetap terjaga dan mampu mendorong karyawan agar selalu melakukan hal yang terbaik dan menghindari frustrasi kerja yang berakibat pada penurunan kinerja perusahaan.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas menunjukkan karyawan memiliki peranan penting bagi AJB Bumi Putera Syariah terutama dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen. Karyawan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen apabila memiliki motivasi kerja yang tinggi dalam bekerja. Dan faktor motivasi kerja intrinsik lebih cenderung pada individu untuk memotivasi dirinya bekerja sebaik mungkin untuk perusahaan, sedangkan motivasi kerja ekstrinsik lebih cenderung kearah diluar individu, seperti perusahaan misalnya dengan memberikan motivasi bagi pekerjanya berupa honor yang lebih tinggi untuk meningkatkan disiplin kerja bagi pegawainya. Kualitas kehidupan kerja (*Quality Work Life*) karyawan berhubungan dengan motivasi yang dimiliki karyawan. Penelitian ini akan dilakukan di Kota Surabaya Jawa Timur kepada karyawan dari AJB Bumiputera Syariah yang ada di Jl. Raya Darmo no.16 Surabaya. Karena itu penulis tertarik untuk meneliti

pembuatan keputusan. Penelitian relevan lain yang dapat menjadi pedoman untuk penulisan ini dilakukan oleh Edwin Al Pratama (2012).

pada penelitiannya jenis penelitian tersebut adalah kuantitatif. Penelitian tersebut menjelaskan faktor-faktor yang menentukan *Quality Work Life*. Dari hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa faktor gaji bukanlah faktor penentu utama *quality work life*. Dalam penelitian ini menunjukkan variabel lingkungan kerja dapat menjadi faktor penentu sebesar 40,739%. Umi Wisyastuti dan Dedi Purwana (2011)

Penelitian yang menunjukkan bahwa keterlibatan kerja yang merupakan salah satu indikator dari *Quality Work Life* dapat mempengaruhi motivasi karyawan di Gujarat, Pakistan. Hasil penelitian tersebut dianalisis dengan menggunakan SPSS yang dapat menunjukkan bahwa keterlibatan kerja berpengaruh 68,5 % terhadap tinggi atau rendahnya motivasi karyawan. penelitian yang dilakukan oleh Abnas Shaheen (2014),

Dalam penelitian mereka menunjukkan bahwa *Quality Work Life* juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat motivasi karyawan. Dan dalam penelitian Sinta Samantica menunjukkan variabel yang paling dominan dari *Quality Work Life* adalah penyelesaian masalah. Sedangkan S. Govender variabel *Quality Work Life* berpengaruh signifikan terhadap tinggi atau rendahnya motivasi kerja. Sinta Samantica (2011) dengan S. Govender (2010)