

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan industri asuransi di Indonesia, baik asuransi kesehatan, pendidikan, kecelakaan maupun asuransi jiwa semakin berkembang pesat. Hal ini ditandai dengan semakin banyaknya perusahaan asuransi yang berdiri, yang berarti tingkat persaingan perusahaan asuransi semakin besar.

Pada dasarnya perusahaan asuransi dalam kegiatannya secara terbuka menawarkan suatu perlindungan pada masa yang akan datang kepada individu atau kelompok atau institusi atas kemungkinan mengalami kerugian karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak dapat dipastikan. Asuransi merupakan salah satu kebutuhan manusia akan rasa aman dan terlindungi.

Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 merupakan salah satu perusahaan asuransi yang sudah mengeluarkan produk asuransi syariah. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia. Didirikan seabad yang lalu untuk memenuhi kebutuhan spesifik masyarakat Indonesia, AJB Bumiputera 1912 telah berkembang untuk mengikuti perubahan kebutuhan masyarakat. Pendekatan modern, produk yang beragam, serta teknologi mutakhir yang ditawarkan didukung oleh nilai-nilai tradisional yang melandasi pendirian AJB Bumiputera 1912.

AJB Bumiputera 1912 telah merintis industri asuransi jiwa di Indonesia dan hingga saat ini tetap menjadi perusahaan asuransi jiwa nasional terbesar di Indonesia. AJB Bumiputera 1912 merupakan satu-satunya perusahaan asuransi jiwa di Indonesia yang bersifat *mutual life* dimana pemilik perusahaan adalah pemegang polis asuransi sehingga modalnya berasal dari nasabah. Perusahaan harus mampu untuk memperoleh pemegang polis sebanyak-banyaknya untuk menghimpun modal agar perusahaan dapat terus berjalan. Perusahaan ini dibangun berdasarkan tiga pilar yaitu mutualisme, idealisme, dan profesionalisme.

Dalam pencapaian tujuan perusahaan diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kinerja baik dalam memberikan kontribusi pada perusahaan guna menghasilkan kualitas pekerjaan yang diharapkan perusahaan. Dengan ilmu pengetahuan yang semakin maju, maka untuk memajukan perusahaan pada dasarnya harus dibangun dari sumber daya manusianya. Pentingnya faktor sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan perusahaan mengakibatkan pihak perusahaan memberikan perhatian khusus terhadap sektor sumber daya manusia, karena salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan adalah kinerja pegawai yang baik.

Keberhasilan perusahaan asuransi untuk terus berkembang diantara persaingan yang semakin besar dalam menjual produk asuransi sangat dipengaruhi oleh kinerja agen. Agen asuransi adalah ujung tombak bagi perusahaan asuransi. Agen tersebut merupakan mitra bagi perusahaan asuransi, yang berarti bukan merupakan pegawai tetap yang setiap bulan mendapatkan gaji

dari perusahaan, tetapi pendapatan mereka berdasarkan angka penjualan produk asuransi yang diperoleh.

Dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, sangat dibutuhkan komitmen atas pekerjaan dan harus memiliki pengetahuan yang luas mengenai asuransi dan produk-produk yang akan ditawarkan. Maka dari itu, agen asuransi perlu mendapat perhatian yang tinggi dari perusahaan dalam hal meningkatkan kinerja karena peran agen sangat penting dalam perkembangan perusahaan asuransi.

Kinerja pegawai adalah catatan hasil produksi atau hasil kerja pegawai pada suatu pekerjaan yang atau aktivitas selama periode tertentu. Kinerja pegawai merupakan gambaran dari apa yang telah dicapai oleh pegawai untuk mengukur keberhasilan atau kegagalan dalam melaksanakan pekerjaannya. Kinerja pegawai sangat penting bagi perusahaan, karena apabila kinerja pegawai baik, maka tujuan perusahaan akan tercapai.

Dalam menjalankan usahanya, AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Dalem Kaum Bandung tidak lepas dari masalah yang dihadapi, diantaranya adalah ketidakmampuan agen dalam memasarkan produk asuransi, semakin besarnya tingkat perputaran agen sehingga menjadi kurang optimal dalam memasarkan produk asuransi, dan ketidakmampuan agen dalam memenuhi target perusahaan. Hal ini mengindikasikan adanya penurunan kinerja pegawai. Berikut ini merupakan data produktivitas agen syariah:

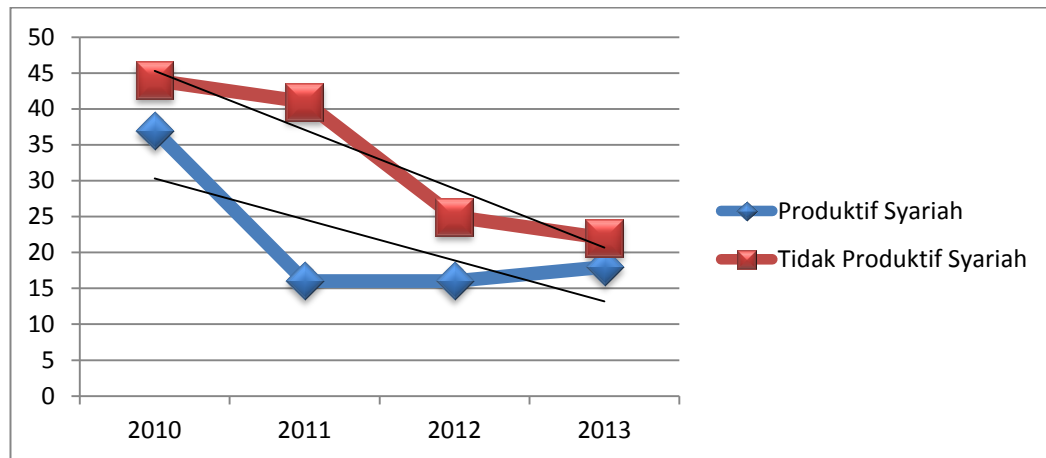
Tabel 1.1
Pencapaian Produktivitas Agen AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor
Cabang Dalem Kaum Bandung

Tahun	Syariah	
	Produktif	Tidak Produktif
2010	37	44
2011	16	41
2012	16	25
2013	18	22

Sumber: Bagian Administrasi AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Dalem Kaum Bandung, 2014

Dari tabel 1.1 dapat dilihat agen produktif dan tidak produktif AJB Bumiputera 1912. Seorang agen dikatakan produktif jika dapat mendapatkan nasabah atau memperoleh pendapatan premi dari nasabah pada periode tertentu, sedangkan agen dikatakan tidak produktif jika agen tersebut tidak memperoleh nasabah maupun tidak memperoleh pendapatan premi dari nasabah.

Pada tabel 1.1 dapat dilihat pada tahun 2010 agen syariah yang produktif berjumlah 37 orang dan tidak produktif berjumlah 44 orang. Pada tahun 2011, agen syariah yang produktif menurun drastis menjadi 16 orang dan tidak produktif menjadi 41 orang. Selanjutnya tahun 2012 agen syariah yang produktif berjumlah 16 orang dan tidak produktif menjadi 25 orang. Tahun 2013 agen syariah yang produktif meningkat menjadi 18 orang dan tidak produktif menurun menjadi 22 orang. Peningkatan dan penurunan produktivitas agen juga digambarkan pada grafik dibawah ini:



Sumber: Bagian Administrasi AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Dalem Kaum Bandung, 2014

Gambar 1.1

Grafik Pencapaian Produktivitas Agen AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Dalem Kaum Bandung

Dari gambar 1.1 dapat terlihat pergerakan agen produktif dan tidak produktif bersifat fluktuatif. Pergerakan produktif pada agen syariah terlihat mengalami penurunan yang pesat pada tahun 2011, tetapi kembali meningkat pada tahun 2012 dan tahun 2013. Pergerakan agen tidak produktif pada agen syariah terlihat mengalami penurunan setiap tahunnya. Hal ini disebabkan karena agen tidak mampu menjual produk asuransi kepada nasabah sehingga tidak mendapatkan pendapatan bagi perusahaan.

Permasalahan tersebut dapat menyebabkan kemunduran pencapaian target perusahaan karena salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan adalah kinerja pegawai dan produktivitas.

Selain data perbandingan mengenai produktivitas agen, berikut ini terdapat data mengenai tingkat *turnover* agen syariah:

Tabel 1.2
Tingkat Turnover Agen AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor
Cabang Dalem Kaum Bandung

Tahun	Syariah	
	Jumlah Agen	Turnover
2010	101	26%
2011	79	24%
2012	60	27%
2013	44	36%

Sumber: Bagian Administrasi AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Dalem Kaum Bandung, 2014

Dari tabel 1.2 dapat terlihat pada tahun 2010 tingkat *turnover* agen syariah sebesar 26%, tahun 2011 terjadi penurunan menjadi 24%, dan kembali meningkat pada tahun 2012 menjadi 27%. Tahun 2013 tingkat *turnover* agen syariah meningkat pesat menjadi 36%. Tingkat *turnover* agen syariah juga terlihat pada grafik dibawah ini:



Sumber: Bagian Administrasi AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Dalem Kaum Bandung, 2014

Gambar 1.2
Grafik Turnover Agen AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang
Dalem Kaum Bandung

Dari gambar 1.2 dapat terlihat bahwa pada tahun 2010 sampai tahun 2013 terjadi pergerakan yang bersifat fluktuatif. Pada tahun 2011, *turnover* agen syariah mengalami penurunan dibandingkan tahun 2010. Pada tahun 2012, terjadi peningkatan *turnover*. Pada tahun 2013 kembali mengalami peningkatan *turnover* agen syariah. Ini disebabkan karena agen tidak mampu menjual produk asuransi sehingga memutuskan untuk keluar dari perusahaan. Hal ini dapat berpengaruh pada jalannya kegiatan perusahaan, karena dapat menimbulkan kemunduran dalam mencapai tujuan perusahaan.

Adapun di bawah ini terdapat data yang memperkuat terjadinya penurunan kinerja pada agen AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Dalem Kaum Bandung:

Tabel 1.3

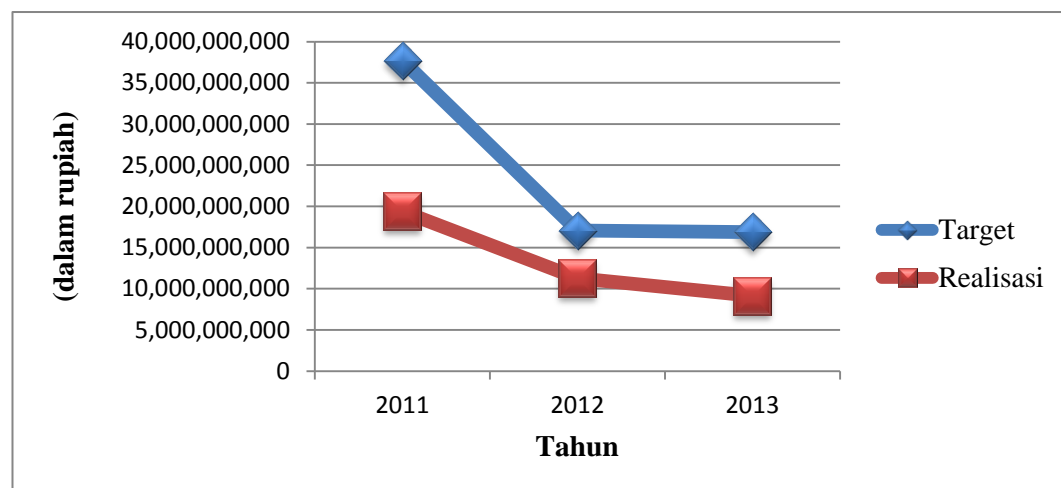
**Data Target dan Realisasi Pendapatan Premi Agen AJB Bumiputera 1912
Divisi Syariah Kantor Cabang Dalem Kaum Bandung**

Tahun	Target (dalam rupiah)	Realisasi (dalam rupiah)	Persentase Realisasi
2011	37.700.000.000	19.387.510.000	51%
2012	17.080.000.000	11.277.291.600	66%
2013	16.860.000.000	9.131.011.776	54%

Sumber: Bagian Administrasi AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Dalem Kaum Bandung, 2014

Dari tabel 1.3, dapat dilihat bahwa AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Dalem Kaum Bandung mengalami permasalahan penurunan pendapatan premi dari target 100% untuk masing-masing *marketing* atau agen, yang berarti terdapat penurunan kinerja agen. Pada tahun 2011 persentase realisasi target hanya mencapai 51%, tahun 2012 meningkat menjadi 66%, dan kembali

menurun pada tahun 2013 menjadi 54%. Penurunan kinerja dapat dilihat dari ketidakmampuan agen dalam memenuhi target. Penurunan terbesar terjadi pada tahun 2011, karena hanya tercapai 51% dari target yang ditentukan. Berikut ini terdapat grafik yang menggambarkan target dan realisasi pendapatan premi agen:



Sumber: Bagian Administrasi AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Dalem Kaum Bandung, 2014

Gambar 1.3

Grafik Target dan Realisasi Pendapatan Premi Agen

Berdasarkan gambar 1.3, dapat dilihat pergerakan dari target dan realisasi pendapatan premi agen di AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Dalem Kaum Bandung. Pergerakan realisasi dari pendapatan premi agen pada tahun 2011 sampai 2013 berada dibawah target yang telah ditentukan dan mengalami penurunan setiap tahunnya. Penurunan ini diakibatkan agen tidak memperoleh nasabah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini mengindikasikan adanya penurunan kinerja agen, karena penurunan kinerja dapat dilihat dari ketidakmampuan agen dalam memenuhi target yang telah ditetapkan.

Selain itu, berdasarkan informasi yang diperoleh dari supervisor, terdapat masalah yang timbul di seputar pelayanan terhadap nasabah yang memperkuat adanya penurunan kinerja pada *marketing* atau agen. Berikut ini beberapa informasi mengenai keluhan-keluhan dari nasabah AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Dalem Kaum Bandung:

1. Keluhan mengenai keterlambatan agen dalam hal pemberian kwitansi kepada nasabah yang telah membayar premi.
2. Keluhan mengenai adanya keterlambatan pemberian klaim kepada nasabah dikarenakan ketidaksesuaian agen dalam melengkapi data nasabah sehingga datanya belum lengkap.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja salah satunya yaitu *personal factors*, yang ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen organisasional pada individu. (Armstrong dan Baron).

Komitmen pegawai terhadap organisasi atau komitmen organisasional merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan kinerja. Robbins (2003:92) mengatakan bahwa komitmen organisasional adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi itu. Seseorang yang memiliki komitmen terhadap organisasi yang tinggi dipastikan memiliki kinerja yang sangat baik.

Berdasarkan wawancara pra penelitian yang dilakukan didapatkan hasil bahwa penurunan kinerja agen AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Dalem Kaum Bandung disebabkan oleh timbulnya ketidakpercayaan

terhadap perkembangan perusahaan, rendahnya keinginan *marketing* atau agen untuk mempertahankan pekerjaannya sehingga timbul rasa malas dalam bekerja yang disebabkan oleh kurang ketertarikan agen terhadap pekerjaannya karena tidak sesuai dengan minat. Agen merasa harus bertahan di perusahaan karena sulitnya mendapatkan pekerjaan baru. Hal tersebut merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional.

Berdasarkan atas uraian tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang akan dituangkan dalam skripsi dengan judul :

“Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Agen Produksi Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Dalem Kaum Bandung)”.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Dilihat dari latar belakang penelitian di atas, penulis mengidentifikasi masalah yang berhubungan dengan kinerja pegawai. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, salah satunya adalah komitmen organisasional.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran komitmen organisasional agen produksi Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Dalem Kaum Bandung ?

2. Bagaimana gambaran kinerja pegawai agen produksi Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Dalem Kaum Bandung ?
3. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai agen produksi Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Dalem Kaum Bandung ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Gambaran komitmen organisasional agen produksi Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Dalem Kaum Bandung.
2. Gambaran kinerja pegawai agen produksi Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Dalem Kaum Bandung.
3. Pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai agen produksi Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Divisi Syariah Kantor Cabang Dalem Kaum Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini sangat berguna untuk meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia dalam pengembangan

lebih lanjut mengenai teori komitmen organisasional yang diterapkan untuk meningkatkan kinerja pegawai.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan praktis yang dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan tentang upaya-upaya meningkatkan kinerja pegawai melalui komitmen organisasional.
- b. Bagi penelitian selanjutnya yang terkait dengan komitmen organisasional dan kinerja pegawai.
- c. Bagi pihak lain, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan informasi, menambah wawasan serta dapat dijadikan bahan referensi untuk pengkajian topik yang berkaitan dengan masalah selanjutnya.