

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Sebuah perusahaan didirikan dengan suatu harapan yang ingin dicapai dimasa yang akan datang. Seorang pemilik perusahaan menginginkan agar perusahaannya bisa berkembang dengan pesat dan memiliki kinerja yang tinggi. Untuk mewujudkan harapan tersebut, perusahaan harus mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas, sehingga organisasi mampu mengelola karyawan secara efektif dan efisien serta mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi (Hasibuan, 2003 : 10). Tujuan perusahaan sangat tergantung dengan karyawan yang akan menjalankan kegiatan perusahaan. Untuk itu karyawan harus dikelola dengan baik, agar para karyawan bisa memberikan sumbangan bagi kemajuan perusahaan secara aktif (Mangkunegoro, 2004).

Manusia sebagai tenaga kerja tidak dapat disamakan dengan faktor produksi lain, karena manusia mempunyai pemikiran, perasaan, keinginan dan kebutuhan yang dapat menjadikannya sebagai tumpuan utama perusahaan untuk meningkatkan kinerja. Banyak permasalahan yang menyangkut tenaga kerja, salah satunya adalah kinerja yang rendah. Kinerja menurut Mangkunegoro (2004), adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selain itu, ada yang menyatakan bahwa kinerja adalah “ succesfull role achievement” atau pencapaian perang yang berhasil, yang diperoleh seseorang dari perbuatan – perbuatannya. Sedangkan Suprihanto (2003:32) mengatakan bahwa kinerja seseorang karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan kemungkinan, misalnya standar, target, sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Salah satu hal yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi, Motivasi itu sendiri adalah suatu keterampilan dalam memadukan kepentingan

karyawan dan kepentingan organisasi, sehingga keinginan karyawan dipuaskan bersama dengan tercapainya sasaran organisasi. Sedangkan menurut Robbins (2003:216), motivasi dapat diartikan sebagai salah satu fungsi manajemen yang mendorong karyawan untuk berperilaku dalam rangka mencapai tujuan, yaitu memenuhi kebutuhannya. Dalam suatu perusahaan, karyawan merupakan unsur terpenting dan sekaligus paling menentukan, motivasi karyawan perlu untuk diperhatikan. Motivasi karyawan menjadi perhatian yang penting bagi pemimpin karena hal tersebut sangat menunjang keberhasilan dari suatu perusahaan. Kebutuhan karyawan bervariasi seperti prestasi, afiliasi, dan kekuasaan. Kebutuhan tersebut akan sangat mempengaruhi perilaku karyawan dalam kerjanya. Pemahaman atas kebutuhan karyawan menyebabkan manajer berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan mempertimbangkan kebutuhan-kebutuhan yang ada pada diri karyawan itu sendiri dalam rangka melaksanakan tugasnya.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kedisiplinan. Menurut T. Hani Handoko (2002:208). Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar – standar organisasional, kedisiplinan merupakan faktor penting dalam prestasi kerja, karena kedisiplinan harus kita tanamkan sejak dini agar nantinya kita terbiasa dengan sikap disiplin. Bagi organisasi seorang karyawan yang mempunyai tingkat kedisiplinan kerja yang tinggi akan mengurangi waktu yang terbuang, sehingga waktu yang digunakan untuk bekerja lebih banyak dan bisa menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Pada tahun 2016 in AJB Bumiputera terus meningkatkan pelayanan kepada para pemegang polis, dengan kemudahan pembayaran premi dengan sistem *Cashless System*. *System Cashless* atau banking servis yang bekerja sama dengan Bank Mandiri, Bank BNI, dan CIMB Niaga. Dengan demikian pemegang polis Bumiputera dapat melakukan pembayaran premi menggunakan *debit card*, *credit card Electronic Digital Card*, internet banking dan layanan perbankan lainnya. Bukan hanya pembayaran premi, pemegang polis Bumiputera juga dapat merasakan manfaat penerapan *cashless* untuk klaim secara *direct to client*.

Yaitu pembayaran klaim yang ditransfer langsung ke rekening pemegang polis ke kantor AJB Bumiputera. Diharapkan dengan sistem ini, proses transaksi bisa lebih cepat dan dapat mengurangi kemungkinan terjadinya penyimpangan di lapangan.

Dari lini operasional AJB Bumiputera juga mengalami perubahan sistem yaitu dari *Branch Office System (BOS)* menjadi *General Agency System Hybrid (GASH)*. Perubahan ini merupakan salah satu upaya bagi Kantor Pemasaran Bumiputera untuk menghimpun 150 agen berlisensi hingga akhir tahun 2016. Diharapkan dengan perubahan sistem BOS menjadi GASH diharapkan dapat membantu program yang dicanangkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam merekrut 10 juta agen asuransi dalam 10 tahun kedepan dan 1 juta agen asuransi jiwa berlisensi pada tahun 2020 yang dicanangkan oleh AAJI.

Penelitian ini akan menganalisis bagaimana pengaruh motivasi dan disiplin kerja pengaruhnya pada kinerja karyawan. Bagi sebuah perusahaan yang memberikan pelayanan kepada publik, tentu saja kinerja karyawan itu dapat dilihat dari bagaimana perusahaan tersebut dalam memberikan pelayanan kepada publik, seperti pada AJB Bumiputera cabang Jember yang memberikan pelayanan mengenai jasa – jasa asuransi.

Pada AJB Bumiputera 1912 sangat mementingkan motivasi kerja karyawannya karena karyawan adalah ujung tombak 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 1912 sangat menjaga kualitas dan kuantitas asuransi yang ditawarkan sehingga nasabah puas dan tidak mengeluh terhadap produk yang sudah dipercayanya. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk dapat mengembangkan sumber daya manusia yang terampil dan berkualitas. Secara kuantitatif terdapat indikasi adanya penurunan motivasi dan disiplin kerja yang ditunjukkan oleh tingginya tingkat absensi karyawan AJB Bumiputera Cabang

Jember pada tahun 2014 sampai tahun 2015 dari bulan april 2014 sampai dengan bulan Maret 2015 yang dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1
Daftar Ketidakhadiran Karyawan AJB Bumiputera Cabang Jember
Tahun 2014 – 2015
(Mulai Bulan April 2014 – Maret 2015)

Bulan/Tahun	Jumlah Karyawan	Rata-Rata Hari Kerja	Total Ketidakhadiran Karyawan	%	Keterangan	
					Naik/Turun	%
	(1)	(2)	(3)	(4)		
April 14	35	24	16	100	-	1,90
Mei 14	34	24	8	100	Turun	0,98
Juni 14	33	24	13	100	Naik	1,64
Juli 14	33	24	7	100	Turun	0,88
Agustus 14	33	24	9	100	Naik	1,13
September 14	33	24	11	100	Naik	1,38
Oktober 14	34	24	11	100	Turun	1,34
November 14	34	24	6	100	Turun	0,73
Desember 14	32	24	11	100	Naik	1,43
Januari 15	33	24	13	100	Naik	1,64
Februari 15	30	20	19	100	Naik	3,16
Maret 15	33	20	15	100	Turun	2,27

Sumber : Data Sekunder AJB Bumiputera Cabang Jember

Dari tabel 1.1 disimpulkan bahwa tingkat kehadiran atau absensi pegawai dalam setahun terakhir mengalami fluktuatif, dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa tingkat tertinggi ketidakhadiran karyawan terjadi selama bulan Februari terdapat 16 karyawan atau 3,16% karyawan dan tingkat terendah terjadi selama bulan November 6 karyawan atau 0,73% karyawan. Ketidakhadiran karyawan akan mempengaruhi kinerja karyawan, karena semakin sering karyawan tidak hadir maka semakin menurun pula kinerja karyawan tersebut. Sedangkan perusahaan mengharapkan agar semua pegawai tingkat absensinya rendah, guna terus

berlangsungnya produktivitas perusahaan dan mencapai tujuan sesuai target yang ditentukan. Jumlah ketidakhadiran karyawan berakibat menurunnya kinerja karyawan, dapat dilihat pada tabel 1.2 di bawah. Berdasarkan peraturan yang mengatur hak cuti karyawan maka bagi karyawan yang meninggalkan tugas tanpa keterangan atau bukan dari hak cuti dianggap absen. Absensi dalam perusahaan merupakan masalah karena absensi berarti kerugian akibat terhambatnya penyelesaian pekerjaan dan penurunan kinerja.

Tabel 1.2

Kinerja AJB Bumiputera cabang Jember

Tahun 2014 – 2015 (Mulai Bulan Maret 2014 – April 2015)

NO	DEPARTEMEN	TARGET	REALISASI		PERSENTASE (%)	
			2014	2015	2014	2015
1.	Front Office	15 menit	20 menit	23 menit	88.23	86.00
2.	Back Office	5 hari	10 hari	8 hari	88.00	87.72
3.	Costumer Service	25 menit	35 menit	27 menit	88.21	89.23
4.	Cleaning Service	1.600 poin	1446 poin	1523 poin	87.00	85.12
5.	Security	1.600 poin	1500 poin	1578 poin	86.56	87.96
6.	Surveyor	6,5 milyar	6,385 milyar	6,441 milyar	91,17	89,17

Sumber : Data Sekunder AJB Bumiputera cabang Jember, diolah (2015)

Berdasarkan table 1.2 menunjukkan bahwa kinerja masing – masing departemen mengalami fluktuasi dalam 2 tahun terakhir. Pada departemen *front office* diberi waktu 15 menit dalam melayani nasabah tetapi realisasinya karyawan memerlukan waktu 20 menit pada tahun 2014 dan 23 menit pada tahun 2015. Hal itu menunjukkan kinerja karyawan bagian *front office* kurang baik karena tidak sesuai target sehingga itu akan merugikan nasabah. Pada bagian *Back Office* diberi waktu maksimal 5 hari dalam melayani nasabah yang mengajukan klaim, tetapi realisasinya karyawan memerlukan waktu 10 hari pada tahun 2014 dan 8 hari dalam tahun 2015. Hal ini menunjukkan kinerja karyawan dalam melayani

nasabah kurang cekatan dan sangat merugikan nasabah karena semakin lama pencairan klaim itu maka semakin tertunda pula nasabah dalam melakukan pembayaran yang sebagaimana harus dilakukan. Pada bagian *Costumer Service* diberi waktu maksimal 25 menit dalam menginformasikan mengenai produk asuransi kepada nasabah tetapi realisasinya karyawan memerlukan waktu 35 menit pada tahun 2014 dan 27 hari dalam tahun 2015. Hal ini menunjukkan kinerja karyawan dalam melayani nasabah kurang cekatan dan sangat merugikan nasabah karena semakin lama *costumer servis* dalam menyampaikan informasi maka akan mengurangi minat nasabah terhadap produk perusahaan Pada bagian *Cleaning Service* perusahaan memberikan poin maksimal 1.600 poin, tetapi realisasinya karyawan mendapatkan poin 1446 pada tahun 2014 dan 1523 tahun 2015. Hal ini karena karyawan pernah tidak mengerjakan tugas rutin, tugas berkala dan tugas insidental yang menjadi tanggung jawabnya tanpa alasan yang masuk akal, hal ini merugikan perusahaan dan mengganggu kenyamanan kerja karyawan yang lainnya. Pada bagian *Security* perusahaan memberikan poin maksimal 1.600 poin, tetapi realisasinya karyawan mendapatkan poin 1500 pada tahun 2014 dan 1578 tahun 2015. Hal ini terjadi pada tahun 2014 dan 2015 pernah terjadi insiden yang mengganggu kenyamanan karyawan dan nasabah, hal ini menunjukkan bahwa kinerja *security* dalam menjaga keamanan dan kenyamanan perusahaan kurang maksimal. Pada bagian marketing ditarget premi dalam 1 tahun sebesar Rp. 6,5 milyar tetapi target premi yang yang ditetapkan cenderung tidak terealisasi karena pada tahun 2014 premi yang didapatkan sebesar Rp. 6,385 milyar dan pada tahun 2015 sebesar Rp. 6,441 milyar . Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan belum maksimal dilaksanakan di AJB Bumiputra. Hal ini terjadi karena motivasi dan disiplin kerja karyawan di AJB Bumiputera menurun.

AJB Bumiputera Cabang Jember memiliki komitmen terhadap karyawannya yakni mensejahterahkan karyawannya, Untuk itu perlu adanya perhatian dan upaya dari pihak perusahaan untuk senantiasa memberikan kepentingan, kebutuhan dan kesejahteraan karyawan dalam usaha meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan fenomena diatas, maka dilakukan suatu penelitian dengan

judul “Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan” (Studi kasus pada AJB Bumiputera Cabang Jember).

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan di perusahaan ini terkait dengan adanya indikasi menurunnya kinerja karyawan yang ditunjukkan sangat tingginya tingkat ketidakhadiran karyawan yang langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera Cabang Jember. Dengan adanya permasalahan tersebut diduga faktor motivasi dan disiplin kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Motivasi kerja dan Disiplin kerja berpengaruh positif secara parsial terhadap Kinerja Karyawan AJB Bumiputera cabang Jember?
2. Apakah Motivasi kerja dan Disiplin kerja berpengaruh positif secara simultan terhadap Kinerja Karyawan AJB Bumiputera cabang Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditentukan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi dan Disiplin kerja secara Parsial terhadap Kinerja Karyawan AJB Bumiputera Cabang Jember.
2. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi dan Disiplin kerja secara Simultan terhadap Kinerja Karyawan AJB Bumiputera Cabang Jember.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Bagi peneliti
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian lain terutama dalam menghadapi permasalahan sejenis.

b. Hasil penelitian ini diharapkan pula dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman bagi peneliti dalam menerapkan teori yang telah didapat selama mengikuti perkuliahan.

2. Bagi almamater

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.

3. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan evaluasi bagi perusahaan di masa mendatang.