

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan untuk mendapatkan nasabah pada perusahaan asuransi membutuhkan pelayanan yang baik, hubungan yang erat, kenyamanan bagi nasabah dan pengelolaannya yang benar-benar mampu memberikan kepercayaan bagi nasabah.

Mengingat pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi, oleh sebab itu sumber daya manusia harus dijaga semaksimal mungkin dalam perusahaan, yang mana banyak nasabah yang membutuhkan jasa. Untuk itu seorang pimpinan perusahaan harus memikirkan agar tercapai apa yang telah menjadi harapan dan tujuan perusahaan.

Disisi lain juga perusahaan tidak mungkin melakukan sesuatu hal tanpa adanya manusia sebagai tenaga kerja, karena tenaga kerja memiliki fungsi yang akan mengantarkan tercapainya tujuan perusahaan. Setiap manusia memiliki sifat khas sesuai dengan perwatakan tertentu (Panggabean, 2004:19). Perwatakan tertentu disebabkan beberapa hal, seperti latar belakang, pendidikan, keterampilan, kemampuan, sosial, dan pengalaman. Perkembangan kemampuan untuk melayani, menyampaikan, dan menginformasi kepada nasabah atau konsumen di bidang jasa

bukanlah hal yang mudah dan dapat tumbuh sendiri, tetapi dengan proses yang diupayakan agar dimaksimalkan. Di bidang jasa bukan hanya untuk mencari keuntungan semata yang banyak dari nasabahnya, tetapi bagaimana cara agar nasabah percaya, setia terhadap jasa asuransi yang ditawarkan dan mementingkan apa yang diinginkan oleh nasabah atau konsumen itu sendiri. Jadi Setiap manusia memiliki kemampuan, potensi dan bakat tersendiri yang ada didalam dirinya, tetapi bagaimana cara mewujudkan segala yang ada didalam dirinya menjadi nyata, ini tergantung adanya sikap dan kepribadinya sendiri (Sugiarto, 1999:9).

Sumber daya manusia adalah aset organisasi yang paling penting, karena sumber daya manusia (SDM) yang mengerakkan dan membuat sumber daya lainnya bekerja, maka dibutuhkan kemampuan dibidangnya. Disatu sisi, setiap agen memiliki karakteristik personal berbeda-beda satu dengan yang lainnya, yang dapat dikembangkan secara optimal oleh perusahaan sehingga agen mampu menciptakan dan mencapai komitmen organisasi yang baik dan mendukung perkembangan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan menuntut tiap agen agar memiliki komitmen dan kinerja yang tinggi dalam bekerja untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Seorang individu yang memiliki kinerja dan komitmen yang tinggi dalam menyelesaikan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dapat ditunjukkan dengan beberapa kriteria agen, misalnya kesetiaan, tanggung jawab, inisiatif dan ketepatan waktu (Siswanto, 2003).

Salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah karakteristik personal. Karakteristik personal merupakan karakter yang melekat pada diri masing-masing yang diinginkan atau yang tidak diinginkan mengenai anggota organisasi (Kaswan, 2015:14). Karakteristik personal terdiri dari kemampuan dan keterampilan, pengalaman, latar belakang dan demografi personal yang bersangkutan (Gibson, 2002), yang memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasi. Sehingga perusahaan perlu memperhatikan faktor karakteristik personal seperti, kemampuan (*ability*), nilai, sikap (*attitude*), dan kepribadian. Hasil penelitian Antoni dkk (2011), Sanjaya (2017), menemukan pengaruh signifikan karakteristik personal terhadap komitmen organisasi. Karakteristik personal adalah karakteristik yang berkaitan dengan biografi misalnya (usia, gender, dan status perkawinan), emosional bawahan (nilai dan sikap dan menggambarkan pertumbuhan dan perkembangan keseluruhan sistem psikologis seseorang) (Robbins dan Judge, 2015:28).

Selain karakteristik personal, yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah faktor organisasional. Yang mana organisasi itu sendiri adalah suatu kelompok orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Oleh sebab itu untuk tercapainya tujuan perusahaan perlunya komitmen organisasi. Adapun Faktor organisasional, meliputi pengalaman kerja awal (*works experiences*), lingkup pekerjaan (*job scope*), pengawasan (*supervision*), konsistensi tujuan organisasi (*goal consistency organizational*). Faktor organisasi ini merupakan faktor yang

timbul akibat visi misi yang ditetapkan oleh organisasional atau perusahaan, dapat diartikan juga faktor pekerjaan sendiri. Didalam organisasi memerlukan pemikiran, tenaga, kemahiran dan kepakaran yang diberikan oleh agen, sedangkan pegawai tergantung pada apa yang diberikan oleh pihak organisasi, dengan adanya minat terhadap pekerjaan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi. Jadi dari pihak organisasi maupun yang berwenang perlu menetapkan waktu untuk menyiapkan hal yang dikerjakan, memberikan semangat kepada agen sehingga dapat mencapai komitmen yang lebih tinggi dalam pekerjaan. Penelitian terdahulu yang dilakukan Husin dkk (2014) secara parsial dan simultan variabel personal, faktor organisasional, dan non organisasional terhadap komitmen organisasional. Jika faktor organisasional ini sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan maupun agen, maka komitmen organisasi akan terbentuk dengan baik.

Faktor lain yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah karakteristik pekerjaan. Menurut Robbins dan Judge (2008:161) karakteristik pekerjaan merupakan keragaman atau jenis pekerjaan yang berbeda-beda yang terjadi ketika kepribadian dan pekerjaan sangat cocok. Karakteristik pekerjaan juga berkaitan dengan cara bagaimana agen menilai tugas-tugas yang ada dalam pekerjaannya. Menurut Panggabean (2004) dalam Isrorina dan Widhy Setyowati (2013), karakteristik pekerjaan terdiri dari atas keanekaragaman tugas, identitas tugas, keberartian tugas, otonomi dan umpan balik. Hasil penelitian Harytanto dkk (2012) dan

Setyowati bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi. Maka dari penjelasan tersebut karakteristik pekerjaan yang ada harus diupayakan dan dioptimalkan dengan baik oleh perusahaan maupun pimpinan agar dapat meningkatkan komitmen organisasi pada sebuah perusahaan.

Komitmen organisasi adalah salah satu dasar bagi agen dalam melakukan pekerjaannya. Dengan adanya komitmen organisasi yang tinggi maka akan memberikan dukungan dan motivasi yang kuat untuk terus bertahan di dalam suatu perusahaan dan mencapai tujuan perusahaan yang telah ditentukan. Sedangkan pendapat lain menurut Handoko (2008:44), komitmen organisasi adalah tingkatan dimana seseorang pekerja mengidentifikasi diri dengan perusahaan dan tujuan-tujuannya berkeinginan untuk memelihara keanggotaannya dalam perusahaan. Komitmen organisasi didorong untuk kondisi lingkungan yang adil, dimana semakin tinggi agen dihargai, semakin tinggi juga komitmen organisasi pada sebuah perusahaan sehingga agen akan lebih giat lagi untuk mencapai target yang sudah ditetapkan. Seperti yang dilakukan Pt Asuransi Allianz Madiun untuk mencapai target yang sudah ditentukan akan membuat agen menjadi lebih semangat dalam bekerja.

PT Asuransi Allianz adalah salah satu bidang jasa yang memberikan layanan berupa informasi dan membantu memecahkan masalah dengan harapan dapat mengajak semua orang yang tertarik menabung untuk hal-hal yang akan terjadi secara tidak terduga kemudian

harinya. Adapun fungsi asuransi Allianz adalah memberikan program asuransi yang beragam seperti asuransi jiwa, asuransi kesehatan, asuransi penyakit kritis, asuransi cacat tetap total, asuransi kecelakaan, asuransi syariah, asuransi rumah, asuransi mobil, asuransi perjalanan dan banyak lagi asuransi yang lainnya. Pada bidang jasa asuransi banyak dibutuhkan nasabah untuk memenuhi kebutuhan yang terduga maupun yang tidak terduga, permasalahan yang terjadi dalam perusahaan adalah terjadi kesalahpahaman dalam menyampaikan manfaat tentang asuransi ke nasabah, sehingga nasabah merasa dirugikan dan tidak diperlakukan secara adil, hal ini ada pihak nasabah yang menuntut agar jasa asuransi dalam menginformasi tentang kegunaan jasa asuransi secara jelas, melayani dengan baik, dijamin membantu kebutuhan dan tidak merugikan pihak satu dengan yang lainnya, maka pihak perusahaan perlu memandang upaya untuk meningkatkan pelayanan yang baik, menginformasikan dengan jelas dan benar guna jasa asuransi Allianz (www.ekonomi.kompas.com,2019). PT Asuransi Allianz Madiun sebagai organisasi yang bergerak dibidang jasa guna untuk melayani nasabah yang berminat menggunakan produk asuransi diperlukan komitmen organisasi yang tinggi agar mampu memberikan pelayanan yang baik supaya nasabah puas dan dinomor satukan.

Karakteristik personal yang terdapat pada PT Asuransi Allianz Madiun adalah terdiri dari berbagai perbedaan kepribadian dan kemampuan yang dilihat dari usia, gender, ras, masa jabatan, dan

pendidikan sehingga mempengaruhi agen dalam menyampaikan manfaat asuransi ke nasabah, sehingga agen mampu melayani dan menawarkan jasa asuransi sesuai prosedur yang telah ditentukan, demi kenyamanan nasabah (www.allianz.com,2017). Ada juga faktor organisasional yang timbul dengan adanya visi misi yang ditetapkan oleh perusahaan dan berasal dari pekerjaan itu sendiri yang harus diselesaikan oleh agen. Dengan kemampuan yang dimiliki agen harus menyelesaikan sebuah pekerjaan seperti di perusahaan asuransi Allianz dalam bekerja harus sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang berlaku demi berjalannya sebuah organisasi dan juga tercapainya dengan adanya target yang telah ditetapkan (www.jobstreet.co.id,2018). Karakteristik pekerjaan yang terdapat pada PT Asuransi Allianz Madiun adalah dimana agen mempunyai berbagai macam bidang pekerjaan yang diberikan tanggungjawab sesuai kemampuan yang dimiliki setiap agen. Ketiga aspek tersebut mempunyai pengaruh pada komitmen organisasi pada sebuah perusahaan, maka dari itu harus perlu diperhatikan dengan sebaik-baik mungkin (www.gobear.com,2018).

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah agen Pt Asuransi Allianz Madiun. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Karakteristik Personal, Faktor Organisasional, dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Komitmen Organisasi (Studi Pada Agen PT Asuransi Allianz Madiun).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut :

1. Apakah karakteristik personal berpengaruh signifikan positif terhadap komitmen organisasi PT Asuransi Allianz Madiun?
2. Apakah faktor organisasional berpengaruh signifikan positif terhadap terhadap komitmen organisasi PT Asuransi Allianz Madiun?
3. Apakah karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan positif terhadap komitmen organisasi PT Asuransi Allianz Madiun?

C. Tujuan Penulisan

Tujuan yang akan dicapai berdasarkan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji signifikansi positif pengaruh karakteristik personal terhadap komitmen organisasi pada PT Asuransi Allianz Madiun.
2. Menguji signifikansi positif pengaruh faktor organisasional terhadap komitmen organisasi pada PT Asuransi Allianz Madiun.
3. Menguji signifikansi pengaruh positif karakteristik pekerjaan terhadap komitmen organisasi pada PT Asuransi Allianz Madiun.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan

Bagi PT Asuransi Allianz Madiun ataupun perusahaan diharapkan dapat memberikan masukan mengenai peranan dan tugas dalam karakteristik personal, faktor organisasional dan karakteristik pekerjaan untuk meningkatkan komitmen organisasi, sehingga semuanya berjalan dengan tujuan perusahaan tersebut.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi para peneliti selanjutnya dibidang manajemen sumber daya manusia, dapat memberikan tambahan referensi.

3. Bagi pengelola atau praktisi

Diharapkan dapat memberikan informasi yang ditentukan kebenarannya mengenai karakteristik personal, faktor organisasional dan karakteristik pekerjaan terhadap komitmen organisasi pada agen PT Asuransi Allianz Madiun.

E. Sistematika Penulisan Laporan

Adapun sistematika dalam penulisan laporan, untuk memahami isi informasi dan keakuratan dalam penelitian ini yang terdiri dari 5 (lima) bab, sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori, mengungkapkan penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan model penelitian beserta penjelasannya.

BAB III METODA PENELITIAN

Bab ini memberikan ilustrasi tentang desain penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional variabel dan prosedur pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang data penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan saran.