

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Manusia selama hidupnya selalu dikelilingi oleh risiko seperti kecelakaan dan lain-lain. Begitu juga semua benda yang berharga tidak luput dari risiko, seperti kerusakan, kecurian dan lain sebagainya. Untuk menghadapi risiko tersebut, satu-satunya jalan yang paling ampuh adalah asuransi.

Di negara-negara maju, asuransi sudah menyatu dengan kehidupan masyarakat. Hampir semua gerak langkah dalam kehidupan sehari-hari disertai dengan asuransi. Ini tak lain karena asuransi merupakan jaminan dan payung kemajuan dan kehidupan.

Di Indonesia sendiri, sejak beberapa tahun terakhir ini asuransi mengalami kemajuan pesat yang menyebabkan terjadi persaingan ketat. Oleh karena itu, setiap perusahaan asuransi yang ingin bertahan dan berkembang dalam persaingan yang sangat ketat, harus meningkatkan efisiensi dan produktivitas sumber daya yang dimilikinya, terutama sumber daya manusia serta sistem pengelolaan.

Manulife Financial sebagai suatu perusahaan asuransi agar dapat mempertahankan keeksisannya diperlukan sistem pengelolaan sumber daya manusia yang bermotivasi kuat dan berani melihat perubahan sebagai peluang dan tantangan.

Untuk mendapatkan, membentuk, dan membina sumber daya manusia yang berkomitmen tinggi dan mempunyai sikap moral positif dalam bekerja tidaklah mudah, apalagi memeliharanya. Karenanya setiap jajaran manajemen perusahaan harus mampu berperan sebagai penggerak untuk mewujudkan keinginan tersebut dan dibutuhkan usaha yang serius serta pendekatan yang tepat, dengan dilandasi komitmen dari setiap jajaran manajemen perusahaan.

1.2. Perumusan Masalah

Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pihak Manulife Financial untuk membuat para anggotanya mempunyai kepedulian terhadap perkembangan dan kemajuan perusahaan adalah dengan meningkatkan dan membina komitmen pekerja pada perusahaannya.

Salah satu indikator yang menentukan kadar komitmen adalah rasa antusias dan rasa percaya diri pekerja bahwa mereka mampu untuk mengemban tugas dan misi organisasi.

Komitmen merupakan salah satu sasaran utama dari manajemen sumber daya manusia. Karena itu untuk mendapatkan komitmen yang tinggi dari para anggota organisasi merupakan salah satu tantangan besar manajemen tingkat atas.

Kebijaksanaan yang lazim digunakan oleh perusahaan untuk menumbuhkan komitmen yang tinggi adalah penerapan pengembangan perencanaan sumber daya manusia melalui rekrutmen dan seleksi pekerja baru, pemberian imbalan, prosedur promosi yang jelas, pemberian penghargaan yang dikaitkan dengan prestasi kerja, serta penciptaan iklim organisasi yang

mendukung tergalangnya komitmen yang tinggi melalui pembinaan rasa kebersamaan yang menumbuhkan rasa saling percaya.

Definisi kepuasan kerja seringkali dikaitkan dengan perasaan seseorang mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan pekerjaan atau jabatannya dan lingkungan kerjanya. Kepuasan kerja yang tinggi merupakan tanda anggota organisasi yang dikelola dengan baik dan pada dasarnya merupakan hasil manajemen perilaku efektif.

Kepuasan kerja pekerja adalah proses pembangunan manusia yang berkelanjutan dari suatu organisasi. Oleh karena itu faktor manajemen harus memperhatikan faktor kepuasan kerja setiap saat. Melihat bahwa pentingnya komitmen pekerja bagi pihak perusahaan maka timbul pertanyaan :

1. Apakah faktor internal dan eksternal berpengaruh terhadap komitmen pekerja terhadap perusahaan ?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi komitmen pekerja tersebut ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat kaitan antara faktor-faktor internal dan eksternal organisasi dengan komitmen pekerja di Manulife Financial.

Secara spesifik penelitian yang dilakukan bertujuan :

1. Membuktikan hipotesis bahwa faktor-faktor internal dan eksternal mempengaruhi komitmen pekerja pada perusahaan.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor internal yang dominan terhadap kepuasan kerja dengan komitmen pekerja.

3. Mengidentifikasi faktor eksternal organisasi yang mempengaruhi komitmen pekerja yang dimodelkan dengan kerangka *five-forces Porter*, meliputi persaingan, kekuatan pemasok, kekuatan pembeli, dan peran pemerintah.

1.4. Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya masalah dan keterbatasan kemampuan serta waktu yang tersedia, pembatasan masalah yang diteliti, yaitu :

1. Sampel target dalam penelitian ini adalah karyawan di Manulife Financial.
2. Faktor-faktor yang diteliti, terdiri dari :
 - a. Faktor-faktor internal meliputi aspek kepuasan kerja yang mempengaruhi derajat komitmen terhadap organisasi berdasarkan pendekatan faktor-faktor yang berkaitan erat dengan pekerjaan itu sendiri, serta faktor-faktor yang di kontrol manajemen, yaitu : imbalan, pekerjaan itu sendiri, kondisi kerja, kesempatan pengembangan diri, hubungan dengan atasan, hubungan dengan rekan kerja, dan keamanan kerja.
 - b. Faktor-faktor eksternal yang dimodelkan dengan kerangka *five-force Porter*, yaitu intensitas persaingan, kekuatan pemasok, kekuatan pembeli, dan peran pemerintah.
3. Analisa yang dilakukan berdasarkan data dan informasi yang diperoleh melalui isian kuesioner yang disebarkan kepada responden.
4. Masalah dibatasi hanya untuk melihat hubungan antara faktor-faktor internal dan eksternal dengan komitmen pekerja di Manulife Financial.

1.5. Asumsi

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen pekerja, maka perlu dianalisis faktor-faktor tersebut.

Asumsi yang lain, yaitu :

1. Jawaban yang diberikan responden terhadap pertanyaan yang diajukan mencerminkan pandangan serta kondisi mereka yang sebenarnya.
2. Setiap responden jujur dalam menjawab setiap pertanyaan yang diajukan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan hasil penelitian ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Uraian singkat mengenai gambaran umum dari penelitian yang akan dilaksanakan. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, asumsi-asumsi, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Menguraikan teori-teori yang dapat mendukung dan berkaitan dengan penelitian yang diajukan. Yang dapat dijadikan landasan dan alat untuk menganalisis persoalan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dibahas mengenai rancangan penelitian, variabel penelitian, sampel, hipotesis-hipotesis, teknik pengumpulan data, dan alat pengumpulan data.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisi tentang data-data yang diperlukan, langkah-langkah pengolahan data, dan hasil yang didapat dari pengolahan data.

BAB V : ANALISA

Pada bab ini diuraikan analisa faktor-faktor internal dan eksternal terhadap pengaruh komitmen pekerja.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan yang didapat dari hasil pembahasan sebelumnya dan saran-saran yang diperlukan sehubungan dengan permasalahan yang dihadapi.