BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi, urbanisasi, dan tingkat pendidikan yang meningkat (Chan., 2002) menjadikan industri asuransi berkembang pesat terutama di abad ke 19 ini. Dalam survey yang dilakukan di Singapura pada 2589 karyawan di tahun 1990, didapatkan kesimpulan bahwa tuntutan performansi dalam bekerja serta konflik dalam pekerjaan dan keluarga menjadi yang paling penting dan yang paling besar mengkontribusi sumber stres diantara karyawan di industri asuransi (Chan *et al*.,2000). Sumber stres lainnya di industri asuransi diantaranya adalah berhubungan dengan interaksi dalam berurusan dengan klien, kemampuan individu untuk konsisten dalam mencapai jabatan yang diinginkan, tekanan waktu dan *deadline meeting*, bekerja secara terus menerus untuk mencapai target, ketegangan mental dan beban kerja yang berlebihan (Lai *et al*., 2000).

Asuransi XYZ merupakan salah satu cabang perusahaan multi nasional yang berasal dari Australia yang bergerak dalam industri jasa yaitu dalam bidang asuransi kerugian. Pada awal tahun 2017, Asuransi XYZ kembali mengeluarkan produk baru yang dinamakan *Insurance Travel* atau asuransi perjalanan. Dengan begitu karyawan *marketing* diharuskan untuk melaksanakan berbagai hal terkait dengan produk baru tersebut, diantaranya adalah, sosialisasi produk *Insurance Travel* kepada seluruh agen asuransi maupun customer asuransi, penguasaan materi produk dari *Insurance Travel*, dan yang paling dirasa berat adalah adanya target baru yang ditentukan dari perusahaan. Semua itu menambah tuntutan pekerjaan menjadi semakin banyak bagi karyawan perusahaan di bidang *marketing*. Tuntutan pekerjaan yang semakin banyak itu menambah beban kerja bagi setiap karyawan. Beban kerja, baik fisik maupun mental dialami oleh setiap karyawan, salah satunya adalah kelelahan akibat bekerja hingga larut malam/lembur demi mengejar tenggat waktu pekerjaan. Kelelahan tersebut

berkemungkinan mengakibatkan tingkat absensi ketidakhadiran karyawan *marketing* karena sakit meningkat selama 3 bulan terakhir di Asuransi XYZ.

Dari hasil wawancara peneliti dengan divisi *Human Resources* di Asuransi XYZ dan berdasarkan data perusahaan. Peneliti mendapatkan baik data primer, maupun data sekunder. Data menunjukkan bahwa terjadi peningkatan tingkat absensi ketidak hadiran karyawan bagian *marketing* karena sakit yaitu sebesar 50% dari 3 bulan sebelumnya. Menunjukkan bahwa tingkat kesehatan karyawan mengalami penurunan. Sehingga dapat dikatakan juga bahwa kualitas hidup karyawan adalah rendah, karena berdasarkan jurnal publikasi online *Quality Of life Indicator* (Eurostat, ISSN 2443-8219) kesehatan adalah salah satu dari 9 indikator akan tingkat kualias hidup dan sumber lain Elvina (2011) mengatakan "Kesehatan adalah kebutuhan dasar dan modal utama untuk mencapai kualitas hidup yang terbaik.". Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa sangat penting menjaga agar beban kerja tetap ideal sehingga kualitas hidup dari karyawan dapat terjaga dan produktivitas perusahaan tidak mengalami penurunan.

Dikarenakan di dalam industri jasa khususnya industri asuransi kerugian hampir seluruh pekerjaannya lebih didominasi oleh aktivitas mental serta beban kerja lebih berdampak terhadap unsur mental, maka peneliti akan melakukan pengukuran dan analisis akan beban kerja mental dan kualitas hidup karyawan *marketing* pada asuransi XYZ.

Pengukuran waktu kerja ini berhubungan dengan usaha-usaha untuk menetapkan waktu baku yang dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan (Rachman, 2013). Sehingga dengan adanya pengukuran dan analisis beban kerja mental dan kualitas hidup yang dilakukan, diharapkan dapat menjadi masukkan untuk melakukan perbaikan sistem kerja yang berhubungan dengan faktor manusia dan ergonomi pada Asuransi XYZ.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas dan telah dijelaskan sebelumnya bahwa beban kerja yang bertambah dikarenakan peluncuran produk baru yaitu asuransi travel menjadikan karyawan tersebut mengalami kelelahan

sehingga tingkat absensi ketidakhadiran karena sakit terjadi peningkatan dan kesehatan karyawan *marketing* pada asuransi XYZ menurun dari 3 bulan sebelumnya. Maka dalam penelitian ini, peneliti akan mengukur seberapa besar beban kerja mental yang dihadapi dan berapa skor kualitas hidup terkait kesehatan yang dimiliki oleh karyawan *marketing* pada asuransi XYZ sehingga dapat dilakukan perancangan ulang sistem kerja. Secara garis besar perumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengukur tingkat beban kerja mental yang dialami oleh karyawan *marketing* pada asuransi XYZ?
2. Berapa tingkat kualitas hidup terkait kesehatan yang dihasilkan oleh karyawan *marketing*?
3. Apakah ada korelasi antara profil repsonden dengan beban kerja mental?
4. Apakah ada korelasi antara profil responden dengan tingkat kualitas hidup?
5. Apakah ada korelasi antara beban kerja mental dengan tingkat kualitas hidup?
6. Bagaimana upaya untuk melakukan perbaikan sistem kerja yang berhubungan dengan faktor manusia dan ergonomi?

1.3 Tujuan Dan Manfat Penelitian

A. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat beban kerja mental yang dialami oleh karyawan *marketing* pada asuransi XYZ.
2. Mengukur tingkat kualitas hidup terkait kesehatan yang dihasilkan oleh karyawan *marketing*.
3. Mengetahui hubungan antara profil repsonden dengan beban kerja mental.
4. Mengetahui hubungan antara profil responden dengan tingkat kualitas hidup.

5. Mengetahui hubungan antara beban kerja mental dengan tingkat kualitas hidup.
6. Memberikan saran dan masukkan untuk melakukan perbaikan sistem kerja yang berhubungan dengan faktor manusia dan ergonomi.

B. Manfaat dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis, hasil penelitian ini menambawah wawasan penulis serta penulis dapat mengimplementasikan ilmu-ilmu yang telah didapatkan selama di bangku universitas ke dalam kehidupan nyata.
2. Bagi pembaca, hasil penelitian ini dapat dijadikan pelengkap penelitian-penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya, serta dapat dijadikan sebagai referensi yang dapat berguna bagi para pembaca serta bermanfaat untuk pengembangan penelitian selanjutnya.
3. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk perusahaan dalam menentukan langkah-langkah strategis untuk memaksimalkan kinerja karyawan dan meminimalisir kerugian akibat tingginya beban kerja mental dan rendahnya kualitas hidup terkait kesehatan.

1.4 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan selama bulan April 2017 sampai dengan bulan Juli 2017.
2. Data diperoleh dari hasil kuisioner responden yang bekerja di asuransi XYZ.
3. Metode yang digunakan dalam mengukur beban kerja mental adalah dengan menggunakan kuisioner NASA-TLX.
4. Metode yang digunakan dalam mengukur skor kualitas hidup terkait kesehatan adalah dengan menggunakan kuisioner SF-36.

5. Pengolahan data statistik menggunakan *software* SPSS uji korelasi Spearman Rank.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB. I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan masalah dan yang terakhir adalah sistematika penulisan tugas akhir.

BAB. II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi dan membahas mengenai teori-teori yang digunakan untuk mendukung penyusunan dan pengolahan data terkait dengan topik Penelitian Tugas Akhir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang tempat dan waktu dalam melaksanakan Penelitian Tugas Akhir, penyusunan hipotesis, pemberian gambaran sistem kerangka berpikir yang diperoleh dari beberapa tinjauan teori, metode yang digunakan dalam pengumpulan data, langkah-langkah yang digunakan dalam pengolahan data untuk memecahkan masalah dan menganalisa permasalahan yang dihadapi dan mencapai tujuan yang dari Penelitian Tugas Akhir.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang data-data yang berhasil dikumpulkan pada saat penelitian dari sejumlah responden baik secara wawancara langsung dan kuisoner yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Bab ini juga berisi hasil uraian analisa data dan pembahasan dari data yang telah diolah tersebuts serta usulan yang dapat diberikan. Usulan dan perbaikan disertakan juga dalam bab ini.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian Tugas Akhir yang berisikan hasil dari pengolahan dan analisis data yang dirangkum menjadi sebuah kesimpulan beserta saran-saran yang bisa diberikan dari hasil penelitian Tugas Akhir.