

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) adalah faktor sentral yang berperan dalam pemrosesan masuknya (input) menjadi keluarnya (output) yang dihasilkan organisasi (Maria, 2018). Sumber daya manusia merupakan asset terpenting dari perusahaan, dengan pengelolaan sumber daya yang baik maka perusahaan akan terus mencapai perkembangan yang baik juga (Firdaus, 2017).

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah manajemen yang memfokuskan diri memaksimalkan kemampuan karyawan atau anggotanya melalui berbagai Langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai atau karyawan menuju pengoptimalan tujuan organisasi (Edison, 2017).

Turnover adalah proporsi jumlah anggota organisasi yang secara sukarela dan tidak meninggalkan organisasi dalam kurun waktu tertentu (Ridlo, 2012). Menurut analisis mobilitas tenaga kerja Badan Pusat Statistik, presentase perpindahan (*turnover*) karyawan dengan usia 15 – 24 tahun 55,7%, usia 55 tahun keatas 34,3% (BPS, 2018).

PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia (Inhealth) telah memulai perjalanan bisnis di bidang penyedia program jaminan kesehatan komersial sebagai unit bisnis dari PT Askes (Persero). Total jumlah karyawan pada bagian operasional di tahun 2018 sebanyak 671 orang, 2019 sebanyak 654 orang dan 2020 bulan Januari sampai Juni sebanyak 657 orang.

Pada PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Jakarta di bagian operasional selama 3 tahun terakhir mengalami peningkatan *turnover* karyawan yaitu pada tahun 2018 sebanyak 36 (5,36%), 2019 sebanyak 64 (9,78%) dan sedangkan pada 2020 bulan Januari – Juni sebanyak 12 (1,82%) karyawan yang resign dibagian operasional.

Target dari SDM adalah minimal karyawan resign adalah maksimal 7% dari karyawan resign tahun lalu, yang artinya 7% dari 64 orang sekitar 5 orang per tahunnya.

Namun baru sampai di bulan Juni 2020 sudah 12 orang. Dampak dari turnover tersebut yaitu berpengaruh terhadap karyawan baru berupa kualitas kompetensi dan pekerjaan tidak langsung berjalan mudah karena perlunya memberikan bimbingan kepada karyawan baru dan mulai berjalan normal atau mudah sekitar 1 bulan setelah diberikan bimbingan.

Menurut hasil penelitian Bibowo (2014), pengembangan karir berpengaruh terhadap *turnover* di BSM cabang Padang (Bibowo, 2014). Menurut hasil penelitian Lutfiani (2019), kompetensi berpengaruh terhadap turnover (Lutfiani, 2019). Menurut hasil penelitian Riani (2017), beban kerja berpengaruh terhadap turnover dan lingkungan kerja yaitu lingkungan kerja non fisik seperti hubungan pekerja dengan manajemen atau rekan kerja, tingkat kesejahteraan dan faktor terkait tempat pekerja dapat berpengaruh terhadap turnover (Riani, 2017).

Menurut hasil penelitian Priambodo (2018), gaji sangat berpengaruh terhadap *turnover* karena peningkatan nilai gaji sedikit yang diterima, ketidakadilan dalam sistem penggajian, dan gaji yang diterima cukup kecil (Priambodo, 2018). Menurut hasil penelitian Pangkey (2010), turnover atau pengunduran diri karyawan berpengaruh tinggi karena alasan pengunduran diri berupa masalah upah jaminan (Pangkey, 2010).

Menurut hasil penelitian Gunawan & Sahertian (2016), lingkungan kerja berpengaruh terhadap *turnover*, karena didukung oleh indikator meninggalkan perusahaan karena alat perlengkapan perusahaan yang tidak lengkap, meninggalkan perusahaan karena kurang kondusifnya hubungan antar karyawan di perusahaan (Gunawan & Sahertian, 2016).

Dari hasil latar belakang diatas penulis mengambil judul “Gambaran Penyebab Turnover Karyawan di bagian Operasional PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Jakarta Tahun 2020” karena ingin mengetahui dan memahami turnover karyawan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan sebelumnya, peneliti mendapatkan data yang mengalami masalah tersebut yaitu di bagian operasional. Dari data tersebut diketahui bahwa selama 3 tahun terakhir mengalami *turnover* karyawan

yaitu pada tahun 2018 sebanyak 36 (5,36%), 2019 sebanyak 64 (9,78%), dan 2020 bulan Januari – Juni sebanyak 12 (1,82%). Data tersebut adalah dari karyawan yang resign dibagian operasional di PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Jakarta.

1.3. Pertanyaan Penelitian

- 1.3.1. Bagaimana gambaran penyebab *turnover* karyawan di bagian operasional PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Jakarta tahun 2020?
- 1.3.2. Bagaimana gambaran penyebab karir terhadap *turnover* karyawan di bagian operasional PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Jakarta tahun 2020?
- 1.3.3. Bagaimana gambaran penyebab gaji atau upah terhadap *turnover* karyawan di bagian operasional PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Jakarta tahun 2020?
- 1.3.4. Bagaimana gambaran penyebab lingkungan kerja terhadap *turnover* karyawan di bagian operasional PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Jakarta tahun 2020?

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

Mengetahui Gambaran Penyebab Turnover Karyawan di bagian Operasional PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Jakarta Tahun 2020.

1.4.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran penyebab karir terhadap *turnover* karyawan di bagian operasional PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Jakarta tahun 2020.
2. Mengetahui gambaran penyebab gaji atau upah terhadap *turnover* karyawan di bagian operasional PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Jakarta tahun 2020.
3. Mengetahui gambaran penyebab lingkungan kerja terhadap *turnover* karyawan di bagian operasional PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Jakarta tahun 2020.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat bagi Perusahaan Asuransi Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan asuransi kesehatan khususnya bagian operasional dalam menurunkan angka *turnover* karyawan.

1.5.2. Manfaat bagi Peneliti

1. Sebagai bahan bagi peneliti dalam mengimplementasikan ilmu yang diperoleh dalam perkuliahan, sehingga dapat memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan.
2. Dapat mengetahui permasalahan yang ada di lapangan terutama mengenai faktor faktor yang mempengaruhi *turnover* karyawan di perusahaan asuransi kesehatan.

1.5.3. Manfaat bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjalin kerja sama antara universitas dengan perusahaan asuransi kesehatan.

1.6. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran penyebab *turnover* karyawan di bagian operasional PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Jakarta tahun 2020. Pengumpulan data penelitian dilakukan pada bulan Juni – Juli 2020. Populasi penelitian adalah karyawan bagian operasional di PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia Jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan penelitian *Case Series*. Alasan peneliti mengambil penelitian ini karena adanya kejadian *turnover* di 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2018 sebanyak 36 (5,36%), 2019 sebanyak 64 (9,78%), dan 2020 bulan Januari – Juni sebanyak 12 (1,82%) karyawan yang resign dibagian operasional.