

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Asuransi saat ini menjadi salah satu hal yang tidak dapat dilepaskan dari kehidupan manusia. Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dimana seorang penanggung mengikat diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima premi untuk penggantian karena suatu kerusakan atau kehilangan keuntungan yang mungkin akan diderita karena suatu peristiwa yang akan datang (K.U.H Dagang pasal 246, 2009). Menurut Karomah (dalam Danarti, 2011) asuransi dibagi menjadi bermacam-macam, berdasarkan sifatnya terdiri dari asuransi wajib atau sosial dan asuransi sukarela, berdasarkan objek dan bidang usahanya terdiri dari asuransi orang (jiwa, kesehatan, dan dana pensiun), dan asuransi umum atau kerugian (kebakaran, gempa bumi, pencurian, kecelakaan, dan lain-lain). Saat ini, banyak agen atau perusahaan yang berlomba menawarkan asuransi mulai dari asuransi kesehatan, dana pensiun, pendidikan, bahkan asuransi jiwa. Di Indonesia terdapat 229 perusahaan di bidang asuransi baik itu perusahaan asuransi maupun perusahaan penunjang asuransi (BPS, 2019).

Tujuan dari *bancassurance* adalah menciptakan pelanggan dengan melakukan kegiatan pemasaran secara masif agar dapat menjangkau dan memperluas pangsa pasarnya, utamanya adalah perusahaan asuransi yang semakin dibutuhkan, maka dari itu dilakukanlah kerjasama perusahaan asuransi dengan pihak bank dalam rangka penjualan produk asuransi yang dikenal dengan metode *Bancassurance*. Kerjasama antara pihak asuransi dengan pihak bank ini sudah menjadi bagian dari startegi pemasaran yang efisien dan proposional. Sedangkan dalam Surat Edaran Bank Indonesia No. 12/35/DPNP Tahun 2010, yang dimaksud dengan aktivitas kerjasama pemasaran antara bank dengan perusahaan asuransi yang selanjutnya disebut *bancassurance* ini adalah aktivitas kerjasama antara bank dengan perusahaan asuransi dalam rangka memasarkan produk asuransi melalui bank. Prinsip *bancassurance* adalah produk asuransi melalui saluran distribusi bank (Sendra, 2014).

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2019), pengguna asuransi terbesar berada di Kota Jakarta (50,97%). Hasil pencapaian *bancassurance* selama ini, masyarakat dominan memilih menggunakan asuransi jiwa. Asuransi jiwa adalah sebuah layanan asuransi yang digunakan sebagai bentuk perlindungan terhadap timbulnya kerugian finansial atau hilangnya pendapatan seseorang atau keluarga akibat adanya kematian anggota keluarga (tertanggung) yang biasanya menjadi sumber nafkah bagi keluarga tersebut (Abdulkadir 2006). Menurut Ketua AAJI, Hendrisman Rahim beberapa tahun ke belakang kinerja dari saluran ini memang cukup menggembirakan terutama pada *bancassurance* memiliki kontribusi terbesar terhadap asuransi jiwa sebesar 41,8%, diikuti asuransi kesehatan 39% dan asuransi pensiun 18,4%. Salah satunya karena semakin banyak perusahaan

asuransi jiwa yang mengoptimalkan potensi pasar di saluran ini (Mahadi dalam jiwasraya, Kontan.co.id, 2021).

Kebutuhan masyarakat terhadap asuransi jiwa agar dapat terpenuhi dibutuhkan pegawai asuransi yang ditugaskan di bank (*bancassurance*) untuk menawarkan ataupun memfasilitasi masyarakat. *Bancassurance* menurut surat edaran OJK nomor SEOJK 05/2016 adalah suatu aktivitas kerja sama yang dilakukan oleh perusahaan Asuransi dengan Bank untuk memasarkan produk asuransinya melalui bank. Jadi dapat disimpulkan pengertian *bancassurance* dari surat edaran OJK nomor SEOJK 05/2016 dan hasil wawancara awal tentang karyawan *bancassurance* adalah karyawan yang ditugaskan langsung terjun ke salah satu cabang bank untuk membuat perencanaan kegiatan pemasaran asuransi ke setiap nasabah maupun dalam bentuk perorangan ataupun perusahaan, setelah itu melakukan monitoring dan review target dan selalu membina hubungan yang baik dengan nasabah.

Persaingan yang terbilang ketat pada produk asuransi jiwa, menjadikan tidak terelakkan pula para karyawan *bancassurance* berlomba-lomba untuk mendapatkan nasabah. Hal ini dikarenakan karyawan *bancassurance* memiliki target setiap bulan yang harus mereka capai. Meskipun masih tingginya minat masyarakat terhadap asuransi jiwa, namun tidak mudah bagi karyawan *bancassurance* untuk terus memenuhi target dengan mendapatkan nasabah. Perusahaan Asuransi harus menempatkan sekurang-kurangnya 20 % dari modal disetor yang dipersyaratkan dalam bentuk deposito berjangka dengan perpanjangan otomatis pada bank umum di Indonesia dan penempatannya harus atas nama Menteri untuk kepentingan perusahaan yang bersangkutan (Dewanto, 2019).

Persaingan yang tajam dalam rate premi, membuat kebanyakan perusahaan Asuransi Kecil dan Menengah kewalahan di dalam menghadapi persaingan pasar. Tantangan yang dihadapi oleh agen asuransi saat memasarkan suatu produk, mereka harus bersaing dengan sesama rekan sekerjanya (persaingan *internal*) dalam memenuhi target yang ditetapkan perusahaan. Disamping itu, agen juga harus bersaing dengan agen dari perusahaan asuransi lain (persaingan) yang menjual produk serupa. Menjaring nasabah bukanlah hal yang mudah, ini dikarenakan banyaknya permasalahan yang dihadapi agen disaat mempersuasi calon nasabah yaitu banyaknya alasan-alasan yang dikemukakan oleh calon nasabah yang pada umumnya adalah masalah faktor ekonomi yang belum memadai dan masih kurang percayanya calon nasabah terhadap asuransi itu sendiri (Indrayani, 2018). Banyaknya kendala yang dialami oleh karyawan *bancassurance* serta ketatnya persaingan untuk mendapatkan nasabah, karyawan *bancassurance* membutuhkan ketahanan mental untuk menghadapi tantangan bahkan penolakan dari calon nasabah, atau yang disebut dengan *hardiness* menurut (Astuti, 2021). Komisi dan bonus merupakan salah satu hal yang sangat berhubungan dengan upaya agen di dalam meningkatkan jumlah nasabah. Untuk

perusahaan Asuransi yang dalam kondisi bangkrut pada tahun 2015 sampai 2018 tidak ada (Novalina, 2019) Menurut Rahardjo (2005), manfaat dari *hardiness* yaitu membantu individu dalam proses adaptasi dan lebih memiliki toleransi terhadap stres, mengurangi akibat buruk dari stres, kemungkinan terjadinya *burnout* dan penilaian negatif terhadap suatu kejadian yang mengancam dan meningkatkan pengharapan untuk melakukan koping yang berhasil, membuat individu tidak mudah jatuh sakit, dan membantu individu mengambil keputusan yang baik dalam keadaan stres.

Tantangan yang dihadapi oleh agen asuransi saat memasarkan suatu produk, mereka harus bersaing dengan sesama rekan sekerjanya (persaingan *internal*) dalam memenuhi target yang ditetapkan perusahaan. Disamping itu, agen juga harus bersaing dengan agen dari perusahaan asuransi lain yang menjual produk serupa. Banyaknya kendala yang dialami oleh karyawan *bancassurance* serta ketatnya persaingan untuk mendapatkan nasabah, karyawan *bancassurance* membutuhkan ketahanan mental untuk menghadapi tantangan bahkan penolakan dari calon nasabah, atau yang disebut dengan *hardiness* menurut (Astuti, 2021).

*Hardiness* merupakan karakteristik kepribadian yang mendorong individu untuk mampu menghadapi kejadian atau peristiwa yang penuh tekanan di tempat kerja melalui pendekatan penyelesaian masalah yang adaptif, sikap yang menunjukkan ketahanan terhadap tekanan seperti komitmen, pengendalian, dan persepsi terhadap masalah sebagai tantangan serta pola perilaku (Kobasa & Maddi dalam Sarafino, 2007). *Hardiness* adalah suatu karakteristik kepribadian yang membuat individu menjadi lebih kuat, tahan, stabil, dan optimis dalam menghadapi stres dan mengurangi efek negatif yang dihadapi (Kobasa, 2007). Kobasa (2016) menjelaskan ada tiga aspek dalam *hardiness* yaitu: a). komitmen, yang merupakan kecenderungan individu untuk melibatkan diri pada kegiatan dalam kehidupannya dan memiliki minat dan rasa keinginan tahanan terhadap lingkungan sekitarnya (kegiatan, hal, orang lain); b). kontrol diri, yang didefinisikan sebagai kecenderungan untuk percaya dan bertindak seolah-olah seseorang dapat mempengaruhi peristiwa yang terjadi di sekitarnya; dan c). tantangan, didefinisikan sebagai kecenderungan seorang individu memandang atau meyakini bahwa perubahan yang terjadi sebagai kesempatan individu tersebut untuk mengembangkan diri, bukan memandang hal tersebut sebagai ancaman terhadap keamanannya.

Berikut wawancara yang dilakukan peneliti dengan karyawan YP.

*“...selama menjadi bancassurance saya selalu yakin mencapai target setiap bulan, target di perusahaan BL sebesar 35 juta dalam sebulan. saya mampu menjelaskan produk asuransi kepada calon nasabah dengan yakin sehingga nasabah percaya dan mau bergabung dengan asuransi. Apabila saya belum mencapai target atau terkendala dalam menjelaskan asuransi saya selalu*

*berdiskusi dengan teman seprofesi saya. Selama saya bekerja sebagai bancassurance hidup baik-baik saja, saya selalu membuat planning untuk bulan-bulan selanjutnya agar target saya selalu tercapai.”* (YP, 32 tahun, perempuan, wawancara pribadi, 2022, januari 09).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, diduga YP mempunyai *hardiness* yang tinggi, hal ini dapat dilihat dari komitmennya yang kuat yaitu YP mampu untuk mencari jalan keluar ketika tidak mencapai target dengan cara yakin dengan dirinya, kontrol dirinya yang baik dengan ia selalu meningkatkan kualitas dalam dirinya dengan membuat planning agar mencapai target dan menghadapi tantangan dengan ia berdiskusi dengan teman seprofesinya. Secara garis besar dapat dilihat bahwa YP mampu mengatasi kondisi dirinya.

Selanjutnya wawancara kedua dengan subjek HJ:

*“...selama menawarkan produk asuransi kepada calon nasabah sering mengalami penolakan karena premi yang dibayarkan terlalu besar dan jangka waktu yang terlalu lama, saya merasa kurang percaya diri. Target setiap bulan yang saya harus capai di perusahaan ZA adalah 20 juta, menurut saya target itu terlalu berat. Apabila target saya tidak tercapai akan mengalami potongan gaji setiap bulannya, selain itu jika tidak bisa berjualan selama 12 bulan akan diberhentikan secara langsung. Dengan sulitnya berkomunikasi dengan calon nasabah saya merasa tidak yakin bisa mencapai target, saya juga malu untuk meminta masukan atau pendapat dari teman lainnya. Saya selalu pasrah dengan hasil akhir yang akan saya dapatkan.”* (HJ, 29 tahun, laki-laki, wawancara pribadi, 2022, Januari 09).

Hasil wawancara yang telah dilakukan, diduga HJ mempunyai *hardiness* yang rendah hal ini dapat dilihat dari komitmen dalam diri HJ mulai menurun, bahwa ia mulai kehilangan rasa percaya dirinya terhadap pekerjaan saat ini, merasa tidak yakin pada kemampuannya, selain itu kontrol diri yang menurun dimana ia tidak mau meminta pendapat dari teman seprofesinya, dan HJ belum mampu untuk menyelesaikan tantangan dalam dirinya untuk mencari solusi dalam memperbaiki performanya dalam menawarkan asuransi kepada calon nasabah.

Diketahui bahwa bekerja sebagai karyawan *bancassurance* tidaklah mudah. Bekerja dengan target menimbulkan tekanan dalam diri individu atau disebut dengan stress. Akibat buruk dari stress pada karyawan *bancassurance* seperti kelelahan melayani nasabah dalam emosional. Oleh karenanya karyawan diharapkan memiliki *hardiness*, karena *hardiness* sangat berpengaruh pada kualitas karyawan (Kobasa, dalam Maddi, 2013). Bagi karyawan yang mampu untuk tangguh dalam menghadapi tekanan maka ia mempunyai *hardiness* tinggi mempunyai sikap yang tinggi dalam aspek komitmen, kontrol dan tantangan. Individu yang mempunyai *hardiness* tinggi mempunyai kemampuan untuk

bertahan dari situasi kehidupan yang penuh tekanan karena mereka terlibat dalam respons afektif, kognitif dan perilaku tertentu (Mund, 2016).

*Hardiness* merupakan faktor internal dalam individu yang dapat mempengaruhi kinerja individu. Hasil temuan Temaja dan Utama (2016) mengatakan bahwa *hardiness* mempengaruhi kinerja karyawan. Dampak dari *hardiness* yang tinggi pada karyawan akan memperlihatkan kinerja yang baik, mampu memimpin bawahannya dan memiliki kesehatan yang kuat meskipun sering berada pada situasi yang memiliki stressor tinggi serta akan selalu puas dengan hasil dari pekerjaannya dan lebih bertanggung jawab. *Hardiness* merupakan penyeimbang dampak negatif dari perubahan akibat dari situasi yang tidak menyenangkan dan membawa pengaruh positif terhadap kehidupan individu.

Pentingnya sikap *hardiness* pada karyawan *bancassurance* memberikan pengaruh positif dalam membangun kontrol diri, komitmen, rasa percaya diri dan memiliki rasa kompetitif dalam bekerja. Individu yang memiliki *hardiness* tinggi biasanya memiliki rasa percaya diri yang tinggi, tidak mudah menyerah, mencari solusi dengan tepat dan akurat, tidak cepat merasa puas. Sedangkan individu yang memiliki sifat *hardiness* rendah biasanya merasa rendah diri, tidak memiliki komitmen pada diri sendiri, tidak merasa yakin pada diri sendiri dan mudah menyerah.

Hasil penelitian tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Evasari, M (2019) dengan judul gambaran *hardiness* pada karyawan perusahaan *e-commerce* di kota Medan, menunjukkan bahwa karyawan perusahaan *e-commerce* di Kota Medan memiliki sikap *hardiness* yang tinggi. Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai gambaran *hardiness* pada karyawan *bancassurance* di Kota Jakarta. Adapun perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu subjek karyawan *Bancassurance* di Kota Jakarta dengan tekanan karyawan *Bancassurance* yaitu tuntutan pencapaian target yang sudah ditentukan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran *hardiness* pada karyawan *Bancassurance* di DKI Jakarta?
2. Bagaimana gambaran *hardiness* pada karyawan *Bancassurance* di DKI Jakarta berdasarkan data penunjang.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, antara lain:

1. Melihat gambaran *hardiness* pada karyawan *Bancassurance* di DKI Jakarta.

2. Melihat gambaran *hardiness* pada karyawan *Bancassurance* di DKI Jakarta berdasarkan data penunjang seperti jenis kelamin, pendidikan, lama bekerja, dan status karyawan.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang akan dilaksanakan terbagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini secara teoritis diharapkan memberikan ilmu pengetahuan dan pengembangan di bidang ilmu psikologi, terutama psikologi industri dan organisasi mengenai pengaruh *hardiness* dan stres kerja terhadap karyawan *bancassurance*.

##### 2. Manfaat Praktis

a. Bagi karyawan, dapat memberikan informasi pentingnya *hardiness* dalam memberikan dampak positif bagi karyawan dalam bekerja. dalam meningkatkan Penulis berharap karyawan *Bancassurance* mampu meningkatkan dan menyadari pentingnya *hardiness* dalam bekerja serta memberikan dampak positif dalam bekerja

b. Bagi Perusahaan, dapat memberikan informasi pendukung untuk pemberlakukan kebijakan bagi karyawan, khususnya yang dapat meningkatkan *hardiness* mereka. Penulis berharap Perusahaan *Bancassurance* lebih memahami sikap *hardiness* karyawan sehingga meningkatkan kinerja perusahaan.