

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Pada Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta kerangka berfikir .

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Setiap perusahaan pada dasarnya mempunyai tujuan usaha yang sama yaitu menghasilkan keuntungan atau laba yang sebesar-besarnya melalui produk jasa yang ditawarkannya. Dalam krisis ekonomi global yang mendera dunia ini khususnya di Amerika Serikat tahun 2007 tidak serta merta berdampak terhadap kondisi perekonomian di Indonesia, tetapi imbas dari krisis global tersebut mulai terasa sejak akhir tahun 2008 dengan adanya perlambatan pertumbuhan ekonomi di tahun 2009. Kalau tahun 2008 inflasi mencapai 11,03% maka tahun 2009 ini Indonesia mencatat laju inflasi terendah selama kurun waktu 10 tahun ini sebesar 2,78%, kurs rupiah juga cukup stabil yaitu di kisaran Rp. 9.400-an. AJB Bumiputera 1912 sebagai perusahaan asuransi jiwa nasional juga tidak terlepas dari imbas krisis global yang terjadi, namun patut disyukuri bahwa sampai saat ini di usianya 99 tahun Bumiputera masih tetap eksis. Walaupun tidak dapat dipungkiri bahwa banyak permasalahan internal perusahaan yang sempat terjadi dalam kurun waktu 5 tahun ini.

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 atau biasa disingkat dengan AJB adalah perusahaan asuransi jiwa tertua di Indonesia dengan komposisi keuntungan

sebesar 4.939.917.320 atau 102,13 % di tahun 2008. AJB bumiputera 1912 merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa asuransi namun demikian AJB Bumiputera 1912 tidak seperti perusahaan asuransi lain yang berbentuk PT (Perseroan Terbatas) karena AJB Bumiputera 1912 adalah satu-satunya perusahaan asuransi yang berbentuk Mutual di Indonesia yang tujuan usahanya bukan semata-mata mencari keuntungan melainkan membangun citra baik dan positif bagi nasabahnya . Selama 99 tahun , perusahaan asuransi Bumiputera 1912 telah memainkan peranan penting dalam pengembangan industri asuransi di Indonesia. Perusahaan Asuransi Bumiputera 1912 sendiri telah memiliki tiga segmen produksi seperti Asuransi Kumpulan, Asuransi Perorangan dan Asuransi Syariah. Pada AJB Bumiputera 1912 sangat mementingkan motivasi kerja karyawannya karena karyawan adalah ujuk tombang keberhasilan sebuah perusahaan dan agar perusahaan dapat mencapai target yang diinginkan untuk memenuhi permintaan pasar serta menghasilkan asuransi yang berkualitas, maka perusahaan harus meningkatkan disiplin, efisien dan efektifitas kerja karyawan.

AJB Bumiputera 1912 sangat menjaga kualitas dan kuantitas asuransi yang ditawarkan sehingga nasabah puas dan tidak mengeluh terhadap produk yang sudah dipercayanya. AJB Bumiputera 1912 mampu menawarkan produknya sebesar 1.661.208.750 atau 4,10%. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk dapat mengembangkan sumber daya manusia yang terampil dan berkualitas.

Berdasarkan peraturan yang sudah ada di perusahaan AJB, karyawan wajib mentaati peraturan yang berlaku seperti masuk dan pulang kerja karyawan harus mencetak kartu absen pada pencatat mesin absen, waktu kerja 5 hari (Senin sampai Jumat) dengan 9 jam kerja mulai dari jam 07.30-16.30. Karyawan diberikan waktu istirahat selama 60 menit, sedangkan pada hari jumat selama 90 menit, semua karyawan wajib menggunakan *name tack* selama bekerja, karyawan wajib mentaati tanda-tanda peringatan, larangan yang ada dan mengikuti prosedur langkah-langkah keselamatan kerja yang ada.

Sebelum melakukan penelitian, peneliti mendapatkan informasi mengenai disiplin karyawan AJB Bumiputera 1912, ternyata terdapat 20% di tahun 2010 karyawan yang tidak menaati peraturan perusahaan seperti sering terlambat masuk kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan atau mangkir dari pekerjaan, pernah terjadi PHK dalam bekerja karena karyawan tidak mengindahkan peraturan yang ada, seperti pernah terjadi kasus penyalahgunaan uang, kasus pemalsuan cek, dan kasus pemalsuan tanda tangan, seperti yang diungkapkan oleh Syadam (1996) bahwa melemahnya disiplin kerja karyawan akan terlihat dalam suasana kerja seperti tingginya angka kemangkiran (absensi) karyawan, sering terlambatnya karyawan masuk kantor atau pulang lebih cepet dari jam yang sudah ditentukan, menurunnya semangat kerja dan gairah kerja, berkembangnya rasa tidak puas, saling melempar tanggung jawab, penyelesaian pekerja yang terlambat, karena karyawan lebih senang

mengobrol dan tidak terlaksananya pengawasan melekat dari atasan dan sering terjadinya pertentangan antar karyawan dan pimpinan perusahaan.

Persaingan di industri asuransi juga mengalami peningkatan yang cukup tajam dengan munculnya kompetitor yang cukup agresif seperti Prudential, AXA, AIA, ini merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh seluruh komponen yang ada di AJB Bumiputera 1912 agar dapat memberikan layanan yang lebih baik mulai dari prajual hingga purna jual, serta melakukan pembenahan di segala bidang dengan lebih kreatif dan inovatif, baik dari segi produk, strategi pemasaran sampai dengan pelayanan, Jadi bukan hal yang mudah bagi pihak perusahaan asuransi saat tingkat persaingan sangat ketat untuk memperoleh porsi keuntungan yang diharapkan. Dalam kondisi seperti itu sebenarnya perusahaan mengalami kesulitan dalam memasarkan produk yang dihasilkan, akibat para pesaing, untuk menyikapi keadaan tersebut, AJB Bumiputera 1912 harus terus melakukan perbaikan kualitas bisnis, peningkatan profesionalisme sumber daya manusia, penegakan kedisiplinan kerja, dan tetap memberikan pelayanan terbaik untuk mencapai kepuasan nasabah. Bila kedisiplinan tidak ditegakkan, kemungkinan tujuan perusahaan tidak dapat dicapai. Kedisiplinan merupakan salah satu sasaran dan kunci untuk mencapai sukses atau berhasil, oleh karena itu perlu ditimbulkan kesadaran dari para karyawan tentang perlunya disiplin kerja (Amriany, Probawati & Atmadji, 2004).

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Malayu Hasibuan (2002) bahwa kedisiplinan kerja adalah kesadaran atau kesediaan seseorang mentaati semua

peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku dalam suatu organisasi. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Jadi seorang karyawan akan bersedia mematuhi semua peraturan serta melaksanakan semua tugas-tugasnya, baik secara sukarela maupun karena terpaksa. Ancaman dan sanksi hanya dapat mendisiplinkan karyawan untuk jangka pendek saja. Dalam jangka panjang disiplin harus dapat tumbuh dalam diri individu masing-masing, bukan tuntutan lembaga semata.

Sedangkan menurut Nitisemito (1980) bahwa kedisiplinan diartikan sebagai suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan sesuai dengan peraturan dari sebuah organisasi baik yang tertulis maupun yang tidak.

Perilaku disiplin kerja karyawan merupakan sesuatu yang tidak muncul dengan sendirinya, tetapi perlu dibentuk. Oleh karena itu pembentukan perilaku disiplin kerja, menurut Commings (1984) dapat dilakukan melalui dua cara yaitu dengan cara *preventive discipline* merupakan tindakan yang diambil untuk mendorong para pekerja mengikuti atau mematuhi norma-norma dan aturan-aturan sehingga pelanggaran tidak terjadi, tujuannya adalah untuk mempertinggi kesadaran pekerja tentang kebijaksanaan dan peraturan pengalaman kerja sedangkan dengan cara *corrective discipline* merupakan suatu tindakan yang mengikuti pelanggaran dari aturan-aturan, hal tersebut mencoba untuk mengecilkan pelanggaran lebih lanjut sehingga diharapkan untuk perilaku dimasa mendatang dapat mematuhi norma-norma peraturan.

Kesadaran dan kesejahteraan karyawan sebenarnya kunci dari keberhasilan penegakan disiplin. Kedisiplinan kerja tidak semestinya hanya dihadapkan pada peraturan-peraturan dan sanksi-sanksi, tetapi harus diimbangi dengan tingkat kesejahteraan yang cukup. Artinya, penghasilan yang diperoleh karyawan mampu meningkatkan taraf hidup karyawan dengan layak. Dengan terciptanya kesejahteraan, karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan dapat lebih berdisiplin sehingga ada timbal balik yang seimbang. Karyawan yang mau mengikuti semua disiplin kerja karena kebutuhannya telah dicukupi oleh perusahaan dan perusahaan juga harus selalu memperhatikan kebutuhan karyawannya seperti memberikan motivasi kerja intrinsik dan motivasi kerja ekstrinsik.

Motivasi kerja adalah suatu proses dimana kebutuhan seseorang mendorongnya untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah kepada ketercapaian tujuan tertentu dan bila tujuan tersebut berhasil dicapai akan memuaskan atau memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut. Dorong untuk melakukan kegiatan bekerja ini masing-masing tujuannya memiliki harkat yang berbeda-beda bagi tiap individu (Munandar, 2001).

Motivasi kerja dapat disimpulkan sebagai dorongan yang timbul pada diri individu baik dalam maupun luar individu untuk berperilaku mencapai tujuan yang telah ditentukan. Motivasi merupakan salah satu kunci penting dalam berkarir. Hal ini berlaku pada apapun jenis pekerjaannya, dimanapun tempat pekerjaannya. Sebagai contoh adalah motivasi dalam diri sendiri itu harus terus terjaga dalam

mempertahankan motivasi itu sendiri. Tidak sedikit kendala yang menghadang entah itu rasa lelah, malas ataupun jenuh.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti akan meneliti apakah ada hubungan antara motivasi kerja dengan disiplin kerja karyawan AJB Bumiputera 1912 di Jakarta Pusat.

### **B. Perumusan Masalah**

Peneliti menduga itu ada hubungannya dengan motivasi kerja karena pertama peneliti menduga adanya faktor motivasi kerja karyawan yang kurang mencukupi seperti faktor motivasi kerja ekstrinsik, faktor ekstrinsik seperti gaji yang tidak sesuai dengan apa yang dikerjakan karyawan, pengawasan yang cukup ketat, hubungan antar pribadi yang kurang cocok dengan karyawan lainnya dan kondisi kerja yang kurang nyaman. Kedua faktor motivasi kerja intrinsik, faktor intrinsik seperti kurang penghargaan dari atasan, banyaknya tanggung jawab yang harus cepat diselesaikan.

Dari motivasi kerja karyawan AJB Bumiputera 1912, motivasi kerja ekstrinsik dan motivasi kerja intrinsik yang akan peneliti teliti yaitu untuk mengetahui hubungan antara motivasi kerja dengan disiplin kerja karyawannya.

### **C. Tujuan Penelitian**

Merujuk pada rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui hubungan antara motivasi kerja dengan disiplin kerja karyawan pada AJB Bumiputera 1912 di Jakarta Pusat.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberi :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam ilmu Psikologi, khususnya psikologi industry dan organisasi yang berkaitan dengan motivasi kerja dan disiplin kerja karyawan.

##### **2. Manfaat Praktis**

Dari hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan Asuransi Bumiputera 1912 guna untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan melalui disiplin kerja untuk semua karyawan yang ada di AJB Bumiputera 1912.

#### **E. Kerangka Berfikir**

Setiap organisasi selalu mengharapkan tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien. Untuk mencapai tujuan tersebut tidaklah mudah karena memerlukan tindakan yang tidak sedikit. Banyak hal yang ikut mempengaruhi tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien, baik dari dalam organisasi maupun dari luar organisasi itu sendiri.

Menurut peneliti adanya faktor ekstrinsik yang tercukupi di perusahaan untuk karyawan maka akan meningkatkan disiplin dalam bekerja. Faktor ekstrinsik terdiri

dari gaji, pengawasan, hubungan antar pribadi, kebijaksanaan dan administrasi, kondisi kerja dan keamanan kerja.

Jadi hubungan faktor ekstrinsik dengan disiplin kerja yaitu, apabila gaji karyawan sesuai dengan pekerjaan karyawan maka hasilnya karyawan akan memiliki semangat, gairah kerja dan memiliki inisiatif untuk melaksanakan serta menyelesaikan suatu pekerjaan.

Apabila hubungan antara pribadi dalam bekerja saling menjaga, maka akan timbul rasa solidaritas. Maksudnya, karyawan yang memiliki rasa solidaritas maka selalu berusaha untuk bekerja sama antar rekan kerja sehingga tidak saling menjatuhkan maupun pertentangan antar karyawan.

Kondisi kerja yang kondusif dan keamanan kerja yang tetap terjaga, maka akan meningkatnya produktivitas dalam bekerja. Maksudnya, kondisi kerja yang kondusif dan keamanan kerja yang tetap terjaga akan berpengaruh terhadap hasil kerja karena karyawan akan memberikan hasil yang baik untuk kemajuan perusahaan.

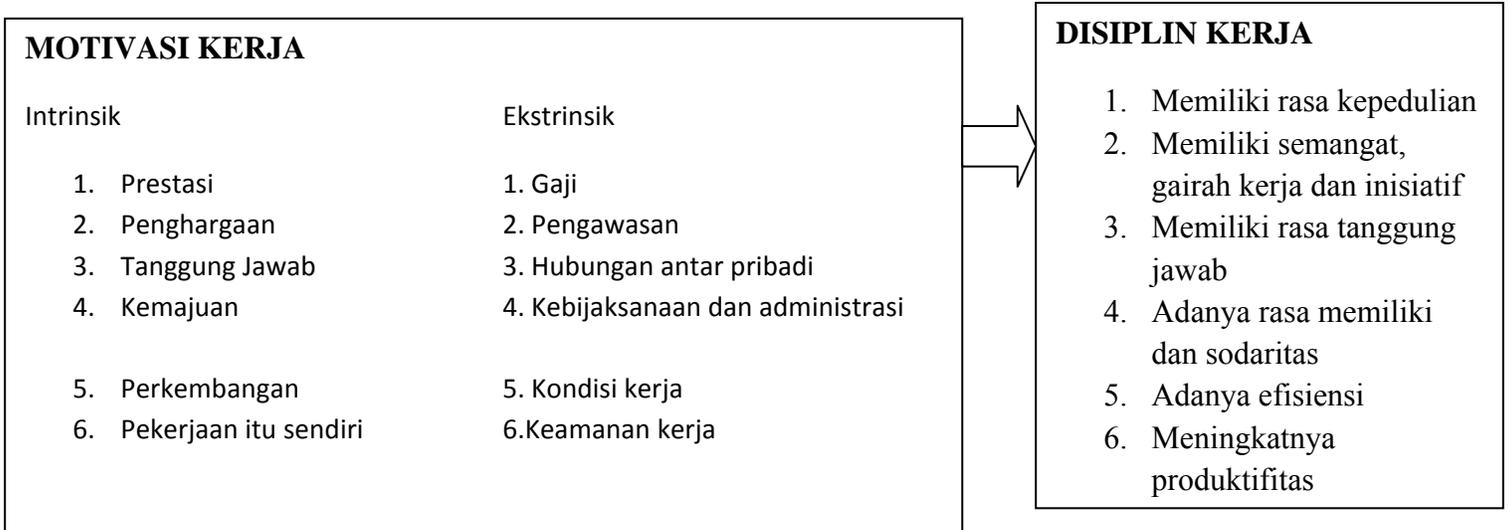
Pengawasan terhadap karyawan itu penting dilakukan oleh perusahaan, karena adanya pengawasan yang dilakukan oleh perusahaan terhadap karyawan akan meningkatkan produktivitas dalam bekerja untuk perusahaan.

Kebijaksanaan dalam perusahaan itu juga penting untuk karyawan, karena adanya kebijaksanaan yang adil yang dilakukan perusahaan terhadap karyawan sehingga karyawan akan taat atas rasa efisiensi maksudnya karyawan memiliki rasa

efisiensi akan menggunakan fasilitas perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan menggunakan waktu secara maksimal.

Sedangkan menurut peneliti faktor intrinsik harus diperhatikan oleh perusahaan dan juga perusahaan harus peduli dengan kemampuan bekerja para karyawannya dengan cara memberikan penghargaan bagi karyawan yang memiliki kemampuan yang baik dalam bekerja dan memberikan penghargaan bagi karyawan yang memiliki disiplin yang baik dalam melakukan pekerjaan, apabila faktor intrinsik sudah diterapkan dengan baik oleh perusahaan untuk karyawan maka karyawan akan selalu memiliki rasa kepedulian, memiliki gairah dalam bekerja, memiliki rasa tanggung jawab, memiliki rasa sodaritas antar rekan kerja, serta dapat menggunakan waktu secara maksimal dalam bekerja dan pada akhirnya karyawan akan meningkatkan produktivitasnya dalam bekerja untuk kemajuan perusahaan.

Jadi untuk tahapan analisis data penelitian membagi motivasi kerja menjadi dua bagian yaitu : motivasi kerja intrinsik, dan motivasi kerja ekstrinsik. Motivasi kerja intrinsik lebih cenderung pada individu untuk memotivasi dirinya bekerja sebaik mungkin untuk perusahaan, sedangkan motivasi kerja ekstrinsik lebih cenderung kearah diluar individu, seperti perusahaan misalnya dengan memberikan motivasi bagi pekerjanya berupa honor yang lebih tinggi untuk meningkatkan disiplin kerja bagi pegawainya.



### **F.Hipotesa**

Berdasarkan teori yang telah diuraikan diatas maka dalam penelitian ini penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut :

Ha : Ada hubungan antara motivasi kerja dengan disiplin karyawan pada AJB Bumiputera 1912 di Jakarta Pusat.