

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Asuransi adalah suatu instrumen sosial yang menggabungkan resiko individu menjadi resiko kelompok dalam menggunakan dana yang dikumpulkan oleh kelompok tersebut untuk membayar kerugian yang diderita . Klaim adalah suatu permintaan dari dua pihak mempunyai ikatan, agar haknya terpenuhi. Satu dari dua pihak yang melakukan ikatan tersebut akan mengajukan klaimnya kepada kepada pihak lain sesuai dengan perjanjian atau provisi polis yang disepakati oleh kedua pihak (Ilyas, 2011).

PT Asuransi Sinar Mas didirikan pada tanggal 27 mei 1985 dengan nama PT. Asuransi Kerugian Sinarmas Dipta. Kemudian di tahun 1991 berubah nama menjadi PT. Asuransi Sinar Mas. PT Asuransi Sinar Mas (ASM) merupakan salah satu perusahaan asuransi umum terbesar di Indonesia. Sepanjang perjalanannya, ASM menunjukkan pertumbuhan yang berkesinambungan. Premi bruto dan total asset perusahaan secara konsisten meningkat dari tahun ke tahun, termasuk di tahun-tahun dimana terjadi guncangan ekonomi global.

PT Asuransi Sinar Mas (ASM) merupakan salah satu perusahaan asuransi umum terbesar di Indonesia. Sepanjang perjalanannya, ASM menunjukkan pertumbuhan yang berkesinambungan. PT Asuransi Sinar Mas bergerak dibidang Industri Asuransi Kerugian, salah satunya Asuransi Kesehatan yang memberikan jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan kepada tertanggung dengan jaminan rawat jalan dan rawat inap . Dimana jaminan rawat jalan terdiri dari biaya dokter umum , spesialis, laboratorium , fisioterapi, imunisasi dasar (BCG, Polio, Campak, Hepatitis B, Pemeriksaan keluarga berencana, perawatan dasar gigi (cabut,

tambal, perawatan syaraf, gigi palsu), dan pembelian kacamata. Jaminan rawat inap terdiri dari biaya perawatan kamar, pembedahan, perawatan dan pengobatan.

Sebagai Perusahaan Asuransi Umum terbesar di Indonesia dari sisi *Gross Premium Written*, ASM telah membuktikan komitmen pelayanan kepada para nasabahnya melalui pembayaran klaim yang cepat dan tepat untuk berbagai produk yang dipasarkan nya. Selain itu Perusahaan juga memberikan kemudahan bagi para nasabah, rekanan dan partner/agen untuk mengakses segala hal yang berhubungan dengan pertanggung jawaban asuransi melalui website, 24-hour Customer Care, Call Center, dan lain-lain.

Untuk melayani kebutuhan masyarakat akan asuransi, ASM mempunyai jaringan pemasaran yang luas di seluruh Indonesia. Total Kantor Cabang/Kantor Pemasaran ASM adalah 127 Kantor Cabang/Kantor Pemasaran terdiri dari 30 Kantor Cabang, 54 Kantor Pemasaran, 15 Kantor Pemasaran Agency, 27 Kantor Marketing Point, dan 1 Kantor Syariah.

Sumber Daya Manusia memegang peranan yang sangat penting, sebab dengan tidak adanya tenaga kerja/karyawan yang profesional/kompetitif, perusahaan tidak akan melakukan aktivitasnya secara maksimal meskipun semua peralatan modern yang diperlukan telah tersedia. Agar tujuan perusahaan bisa tercapai, maka diperlukan karyawan yang memenuhi standar yang baik, dalam arti kuantitas maupun kualitasnya. Kuantitas yang baik diartikan sebagai jumlah karyawan yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan pada suatu bagian dalam perusahaan tersebut. Sedangkan kualitasnya 1 2 berarti mutu kerja dari karyawan tersebut benar-benar bisa diandalkan dalam bidang yang ditekuninya. Untuk tercapainya tujuan dari perusahaan tersebut, maka diperlukan prestasi kerja yang baik dari karyawannya. Salah satu cara untuk menilai prestasi karyawan tersebut yaitu dilihat dari kinerja karyawan itu sendiri. Apabila karyawan tersebut bekerja dengan kinerja yang rendah, maka sulit bagi perusahaan

untuk mencapai hasil yang maksimal, tetapi apabila para karyawan tersebut bekerja dengan kinerja yang tinggi maka perusahaan akan mudah untuk mencapai tujuannya.

Kinerja karyawan bagi perusahaan sangat penting untuk meningkatkan pencapaian tujuan perusahaan, karna kinerja adalah hasil yang dicapai melalui serangkaian kegiatan dan tata cara tertentu dengan menggunakan sumber daya perusahaan untuk mencapai sasaran perusahaan yang ditetapkan. Untuk mengetahui kinerja yang telah dicapai oleh karyawan, semua organisasi atau perusahaan mutlak harus melaksanakan penilaian kinerja, yaitu dengan membandingkan hasil kerja aktual karyawan dengan standar-standar yang telah ditetapkan oleh instansi (Suranta ,2002).

Salah satu aspek yang menunjang keberhasilan karyawan dalam mencapai kesuksesan bekerja adalah kemampuan kerja. Dengan kemampuan kerja yang memadai karyawan diharapkan dapat mengatasi segala permasalahan pekerjaan sehingga tugas pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik. Kemampuan (*ability*) baik pengetahuan atau keterampilan merupakan komponen penting dalam mencapai kinerja. Untuk mencapai kinerja yang memuaskan diperlukan kemampuan profesional dan untuk mencapainya harus melalui beberapa tahapan atau kondisi. Pendidikan formal masih belum memadai untuk mencapainya kemampuan yang profesional. Untuk itu kemampuan SDM karyawan harus diberdayakan melalui pelatihan, pendidikan dan pengembangan. Dengan kemampuan kerja yang memadai diharapkan memberikan implikasi terhadap peningkatan kinerja karyawan sehingga mendukung pelaksanaan tugas secara efektif, efisien dan profesional ( Suranta, 2002).

*Health Insurance Association of Amerika* (HIAA) menerangkan bahwa dalam melaksanakan tugasnya Unit Klaim berpedoman pada filosofi manajemen klaim yaitu, dengan berlaku adil, efisien dan tepat waktu dalam setiap penyelesaian klaim. Sehingga dengan demikian perusahaan asuransi bertanggung jawab untuk membayar sesegera

mungkin klaim yang valid sesuai dengan polis kepada tertanggung sesuai dengan kesepakatan waktu yang telah disepakati antara pihak asuransi dan pihak tertanggung. Namun hal tersebut menjadi perhatian penting bagi suatu perusahaan asuransi, karena tidak jarang keterlambatan klaim terjadi disuatu perusahaan asuransi. Berdasarkan hal itu, untuk menangani hal tersebut diperlukan manajemen yang bagus untuk mengelola sebuah perusahaan asuransi (Pamjaki, 2013).

Perusahaan Asuransi mempunyai tanggung jawab untuk membayar segera dan adil setiap klaim kepada tertanggung. Di Amerika kewajiban ini dituntut oleh undang-undang bahwa setiap perusahaan harus membayar klaim pada periode waktu tertentu (14 hari), apabila tidak dibayar tepat waktu, sedangkan perusahaan telah menerima bukti klaim secara lengkap, maka perusahaan wajib memabayar sesuai dengan keterlambatan waktu pembayaran. Mayoritas negara bagian Amerika memberlakukan undang- undang yang menjatuhkan denda atau pinalti kepada perusahaan asuransi yang gagal melaksanakan pembayarn klaim dengan segera dan adil. *The National Insurance Commisioners (NAIC) Model Unfair Claim Settlement Practices Act*, digunakan oleh banyak negara bagian Amerika sebagai basis undang- undang untuk mencegah praktek manajemen klaim yang tidak baik ( Ilyas,2011).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Adriana (2009) tentang keterlambatan pembayaran klaim yang terjadi di Asuransi Kesehatan Takaful periode Januari- Maret 2009 adalah sebanyak 1.332 kasus atau sebesar 23,1 %. Berdasarkan dari hasil olah data dan laporan rekapitulasi pembayaran klaim kesehatan di Asuransi Kesehata Takaful. Salah satunya disebabkan tenaga yang kurang yang berakibatkan beban kerja karyawan menjadi banyak dan proses administrasi yang tidak sesuai dengan mekanisme prosedur penggantian klaim.

Berdasarkan hasil observasi akan kinerja karyawan di PT Asuransi Sinarmas didapatkan masih ada keluhan dimana terdapat banyaknya pekerjaan yang terpending dan mengakibatkan penyelesaian dan proses pembayaran klaim banyak yang tertunda, sehingga proses pembayaran klaim ke RS tidak bisa segera dibayarkan. Berdasarkan data rekapitulasi yang dikumpulkan bulan Agustus terdapat keterlambatan dalam proses pembayaran klaim yaitu sebanyak 720 klaim dari jumlah total klaim 46.400 klaim rawat jalan dan rawat inap. Sedangkan menurut standart operasional klaim di analyst adalah 1-2 hari. Hal ini dikarenakan kurangnya tenaga analyst yang ada. Sehingga kasus keterlambatan pembayaran klaim ini dapat terjadi di PT. Asuransi Sinar Mas dan sesuai dengan perjanjian polis bahwa pembayaran klaim tidak lebih dari 7-14 hari kerja sejak diterimanya kelengkapan berkas pengajuan klaim di Unit klaim Asuransi Kesehatan Sinarmas Jakarta (PT. Asuransi Sinarmas).

Adapun dampak bagi PT Asuransi Sinarmas tentang keterlambatan dalam pembayaran klaim kepada RS (Rumah Sakit) sangat merugikan bagi PT Asuransi Sinarmas. Apabila dari pihak Asuransi tidak membayar klaim dengan tepat waktu sesuai dengan perjanjian sebelumnya maka akan dikenakan denda atau pinalti dari RS (PT Asuransi Sinarmas 2016).

Berdasarkan data jumlah ketenagaan di PT Asuransi Sinarmas banyaknya karyawan yang keluar masuk dan membuat karyawan malas dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga memberikan dampak besar bagi perusahaan. Adapun jumlah tenaga karyawan yang *resign* pada tahun 2015 sebanyak 8 orang dan pada tahun 2016 tenaga karyawan yang *resign* sebanyak 5 orang.

Dengan kata lain yang menunjukkan kurangnya motivasi kerja karyawan yang ada di PT Asuransi Sinarmas dalam bekerja. Hal ini mungkin saja dipengaruhi akibat persepsi karyawan terhadap gaji yang diterimanya. Berdasarkan hasil studi pendahuluan di PT Asuransi Sinarmas secara umum ditemukannya beberapa analyst yang memberikan penilaian bahwa kurangnya motivasi kerja yang ada masih rendah, didapatkan data mengenai motivasi kerja yang diambil dari hasil wawancara dengan analyst, dimana dari 9 analyst didapatkan 2 orang analyst (20%) mengatakan bekerja dengan maksimal atau tidak sama saja tidak ada bonus, 2 orang analyst (20%) mengatakan standart imbalan yang belum sesuai dengan pengalamn kerja yang ada, 3 orang analyst (30%) mengatakan tidak ada uang lembur jika analyst bekerja lembur, 4 orang analyst (40%) mengatakan jika bekerja dengan baik dan memberikan pelayanan yang baik maka PT Asuransi akan maju, dengan majunya PT Asuransi Sinarmas tentunya seiring waktu maka karyawan akan mendapat Apresiasi (PT. Asuransi Sinarmas 2016).

Seberapa besar motivasi pegawai dalam melaksanakan setiap tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sangat tergantung pada keseimbangan antara produktifitas kerja dan kesejahteraan yang diperolehnya. Studi tentang motivasi merupakan usaha untuk mendapatkan atas segala perilaku manusia yang begitu kompleks dalam keterkaitannya dengan kerja pegawai.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terdahulu oleh Hasibuan (2004) didapatkan bahwa “motivasi kerja dipengaruhi oleh adanya bentuk tanggung jawab yang diberikan kepadanya kemudian adanya dorongan untuk sukses dan untuk mendapatkan kesempatan untuk meningkatkan keterampilannya dan memiliki kemandirian dalam bekerja serta dapat menyelesaikan pekerjaannya sampai akhir“. semua ini akan menimbulkan motivasi kerja yang tinggi bagi para karyawannya.

Menurut Antoni (2006) mengemukakan bahwa pemberian dorongan sebagai salah satu bentuk motivasi, penting dilakukan untuk meningkatkan gairah kerja karyawan sehingga dapat mencapai hasil yang dikehendaki oleh manajemen. Hubungan motivasi, gairah kerja dan hasil optimal mempunyai bentuk *linear* dalam arti dengan pemberian motivasi kerja yang baik, maka gairah kerja karyawan akan meningkat dan hasil kerja akan optimal sesuai dengan standar kinerja yang ditetapkan. Gairah kerja sebagai salah satu bentuk motivasi dapat dilihat antara lain dari tingkat kehadiran karyawan, tanggung jawab terhadap waktu kerja yang telah ditetapkan.

Pada Undang Undang Ketenaga Kerjaan pasal 93 ayat 1 no 13 tahun 2003 “*Perusahaan atau pengusaha dilarang membayar upah lebih rendah dari upah minimum yang berlaku*”. Dimana ketidakpuasan karyawan terhadap gaji yang diterima akan berdampak pada menurunnya kinerja atau pelayanan yang diberikan.

Salah satu upaya yang dilakukan instansi dalam memberikan motivasi kepada karyawan yaitu dengan pemberian kompensasi baik gaji dan insentif yang sesuai dengan prestasi dan beban kerja, hal ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan dan juga untuk memenuhi kebutuhan karyawan. Karyawan suatu perusahaan ataupun instansi akan bekerja lebih giat dan semangat sesuai dengan harapan perusahaan, jika perusahaan memperhatikan dan memenuhi kebutuhan para karyawannya, baik kebutuhan yang bersifat materi maupun kebutuhan yang bersifat non materi (Soedarto, 2011).

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja yaitu mendorong individu untuk meningkatkan kinerja sehingga apa yang ditetapkan oleh suatu organisasi dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Didalam melakukan suatu pekerjaan, diperlukan suatu kegairahan kerja yang merupakan kemauan dan kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan. Dengan mengikuti perilaku manusia, maka akan lebih mudah untuk memotivasinya.

Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja yaitu mendorong individu untuk meningkatkan kinerja sehingga apa yang ditetapkan oleh suatu organisasi dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Didalam melakukan suatu pekerjaan, diperlukan suatu kegairahan kerja yang merupakan kemauan dan kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan. Dengan mengikuti perilaku manusia, maka akan lebih mudah untuk memotivasinya.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap akuntan dan ahli teknik Amerika Serikat dari berbagai Industri, Herzberg mengembangkan teori motivasi dua faktor (Cushway and Lodge, 1995). Menurut teori ini ada dua faktor yang mempengaruhi kondisi pekerjaan seseorang, yaitu faktor pemuas (*motivation factor*) yang disebut juga dengan *satisfier* atau *intrinsic motivation* dan faktor kesehatan (*hygienes*) yang juga disebut *dissatisfier* atau *ekstrinsic motivation*. Teori Herzberg ini melihat ada dua faktor yang mendorong pegawai termotivasi yaitu faktor intrinsik yaitu daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing orang, dan faktor ekstrinsik yaitu daya dorong yang datang dari luar diri seseorang, terutama dari organisasi tempatnya bekerja. Jadi karyawan yang terdorong secara intrinsik akan menyenangi pekerjaan yang memungkinkannya menggunakan kreativitas dan inovasinya, bekerja dengan tingkat otonomi yang tinggi dan tidak perlu diawasi dengan ketat sehingga dapat meningkatkan produktivitasnya. Sebaliknya, mereka yang lebih terdorong oleh faktor-faktor ekstrinsik cenderung melihat kepada apa yang diberikan oleh organisasi kepada mereka dan kinerjanya diarahkan kepada perolehan hal-hal yang diinginkannya dari

organisasi, hal ini juga dapat menyebabkan karyawan termotivasi sehingga menghasilkan produktivitasnya (Sondang, 2002).

Rata-rata karyawan menyatakan ketidakpuasan dalam melakukan pekerjaannya, hal tersebut diakibatkan oleh gaji yang tidak sesuai dengan pendidikan, pengalaman kerja, pembagian kerja yang berlebihan dan kurangnya jumlah karyawan yang ada akibat keluar masuknya karyawan yang ada di asuransi sinarmas, sehingga mengakibatkan dampak yang besar bagi perusahaan . Banyak pekerjaan yang terpending mengakibatkan penyelesaian dan proses pembayaran klaim banyak yang tertunda, sehingga proses pembayarannya tidak dapat segera dibayarkan ke pihak provider, karyawan juga sering telat masuk kerja.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan uraian identifikasi maka untuk penelitian ini dibatas pada Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan di PT Asuransi Sinarmas.

### **1.4 Perumusan masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Adakah Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan di PT Asuransi Sinarmas Jakarta.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

#### **1.5.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan di PT Auransi Sinarmas Jakarta.

#### **1.5.2 Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui gambaran karakteristik responden tentang motivasi kerja dengan kinerja karyawan di PT Asuransi Sinarmas Jakart Pusat

- b. Untuk mengidentifikasi Motivasi kerja karyawan di PT Asuransi Sinarmas Jakarta Pusat
- c. Untuk mengidentifikasi Kinerja Karyawan di PT Asuransi Sinarmas Jakarta Pusat
- d. Untuk menganalisa Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan di PT Asuransi Sinarmas Jakarta Pusat

## **1.6 Manfaat Peneliti**

### **1.6.1 Bagi Peneliti**

Menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat mengaplikasikan teori yang telah didapat selama menjalani pendidikan di Fakultas Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat di Universitas Esa Unggul.

### **1.6.2 Bagi Perusahaan**

Sebagai informasi agar bisa menjadi masukan bagi pemimpin perusahaan mengenai kinerja pekerja yang merupakan prioritas dalam perusahaan karena berhubungan dengan perilaku dan hasil kerja yang baik.

### **1.6.3 Bagi Fikes Esa Unggul**

Sebagai bahan informasi bagi peneliti lain yang ingin melanjutkan penelitian tentang hubungan motivasi kerja dengan kinerja karyawan dan menambah bahan referensi bagi kepustakaan Universitas Esa Unggul.