

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Berdasarkan data BAPEPAM dalam laporan keuangan tahun 2012 menurut Prabowo (2013) bahwa data sektor asuransi menunjukkan pertumbuhan yang cukup baik dengan meningkat sebesar 17,13% dari Rp 286 triliun di tahun 2011 menjadi Rp 335 triliun di tahun 2012. Perkembangan lain yang menarik dari industri asuransi jiwa di Indonesia adalah tumbuh dan berkembangnya lini bisnis *bancassurance* dan saluran *agency* yang menjadi motor distribusi produk asuransi jiwa. Khusus pada saluran *agency* didukung oleh pesatnya perkembangan jumlah agen asuransi jiwa yang berlisensi di Indonesia, bahkan AAJI pada tahun 2014 jumlah agen yang berlisensi ditargetkan sejumlah 500 ribu agen. Pertumbuhan jumlah agen ini diharapkan mampu meningkatkan penerimaan premi dan secara umum meningkatkan pertumbuhan industri asuransi jiwa di Indonesia. Meningkatnya jumlah agen ini, bagaimanapun, disertai beberapa masalah.

Mengacu pada “Jurnal Asuransi dan Manajemen Resiko” (2013) yang dilakukan Rahim bahwa tingginya daya saing merupakan hasil dari suatu proses berkesinambungan yang terbentuk dari berbagai faktor pendorong utama, seperti kelembagaan, infrastruktur dan tingkat pendidikan. Terbentuknya tingkat kelembagaan berkualitas dan memiliki daya saing tinggi yang dilengkapi dengan infrastruktur dan SDM berkualitas akan mendorong tercapainya efisiensi yang optimal dalam berbagai bidang, seperti keuangan, kegiatan operasional, kualitas

SDM dan teknologi informasi. Selanjutnya, pencapaian tingkat efisiensi yang optimal akan mendorong peningkatan daya inovasi dan kreativitas kelembagaan.

Kondisi ini dapat menjadi rujukan sekaligus referensi bagi industri perasuransian nasional untuk dapat lebih meningkatkan kontribusinya dalam kegiatan perekonomian dengan melalui peningkatan kualitas kelembagaan melalui peningkatan kompetensi dan kualitas SDM serta optimalisasi teknologi informasi dalam berbagai kegiatan operasionalnya. Selanjutnya, diharapkan industri perasuransian nasional akan mampu menjalankan kegiatan usahanya secara lebih efisien, dan kemudian akan mendorong peningkatan daya inovasi dan kreativitas dalam memenangkan persaingan di lingkungan global dan Internasional. Kembali pada realitas saat ini bahwa persaingan antar perusahaan di era globalisasi semakin tajam, khususnya di bidang asuransi jiwa sehingga sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk terus-menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif. SDM khususnya agen asuransi harus menjadi manusia pembelajar, yaitu pribadi yang mau belajar dan bekerja keras dengan penuh semangat, sehingga potensi insaninya berkembang secara optimal.

Betapapun majunya teknologi suatu perusahaan tanpa ditunjang oleh manusia sebagai sumberdayanya maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai, dengan demikian maka sumberdaya manusia sangat penting untuk diberikan pengarahan dan bimbingan dari pimpinan perusahaan maupun manajemen sumberdaya manusia pada khususnya. Budaya menjadi kendala dilapangan yang dihadapi agen pun beragam mulai dari *image* asuransi di masyarakat ada yang pro dan ada yang anti asuransi lingkungan organisasi yang menuntut komitmen agen

untuk produktif secara *partnership*, bahasa sebagai komunikasi untuk pemahaman agen menjalankan strategi bisnis asuransi kepada klien terkadang membutuhkan proses penyesuaian yang tidak bisa diprediksi waktunya. Semua berpulang pada kreativitas agen dalam menekuni profesinya untuk bersaing di industri asuransi. persepsi agen untuk mendapatkan penghasilan yang besar juga harus ditunjang dengan kerja keras dan kerja secara cerdas. Maksudnya adalah suka tidak suka, profesi agen membutuhkan ketekunan, kebulatan tekad serta mau menerima tantangan atau keluar dari zona nyaman seseorang, untuk mengabdikan diri dan mengedukasi klien dari calon nasabah hingga menjadi nasabah dimasa mengikuti asuransi. kewajiban yang harus dipenuhi seorang agen adalah bersikap profesional dan mematuhi kode etik agen. Dengan demikian kompensasi sebagai wujud prestasi akan diberikan oleh perusahaan kepada agen.

Menurut Mangkunegara (2011) tentang manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan pula sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai). Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Peran manajemen sumber daya manusia yaitu mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah-masalah kinerja karyawan. Hasibuan (2000) mengemukakan tentang peranan manajemen sumber daya manusia diakui

sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan, tetapi untuk memimpin unsur manusia ini sangat sulit. Tenaga kerja manusia selain mampu, cakap, dan terampil, juga tidak kalah pentingnya kemauan dan kesungguhan individu untuk bekerja efektif dan efisien. Kemampuan dan kecakapan pun kurang berarti jika tidak diikuti moral kerja dan kedisiplinan karyawan dalam mewujudkan tujuan.

Tjahjono (2009) mengatakan bahwa di beberapa perusahaan, departemen SDM memegang tanggung jawab penuh atas aktivitas SDM, sementara di perusahaan lain departemen SDM berbagi peran dan tanggung jawabnya dengan manajer dari departemen lain. Hal itu juga terjadi di PT Panin Dai-ichi Life karena masing-masing divisi saling berhubungan dan mendukung untuk mencapai tujuan perusahaan. Agen sebagai aset SDM di bidang asuransi memiliki peranan penting. Agen sangat bergantung pada perusahaan begitupun sebaliknya. Sedangkan produk yang bagus maupun sistem teknologi yang modern, tanpa dipasarkan oleh agen tidak akan menghasilkan apapun untuk perusahaan. Dengan demikian perlu adanya dukungan berupa praktik MSDM yang dapat membantu perusahaan menghadapi tantangan untuk mencapai keunggulan bersaing.

Praktik MSDM meliputi perencanaan SDM, rekrutmen, seleksi, kompensasi, sistem penilaian kinerja, pelatihan dan pengembangan merupakan implementasi yang perlu diperhatikan perannya sebagai investasi jangka panjang serta dapat mempengaruhi motivasi dan kemampuan pekerja dalam memberikan produk/jasa yang bernilai kepada konsumen. Praktik MSDM erat kaitannya dengan persepsi karyawan terhadap perusahaan

Menurut Lau & Ngo (2004) dalam Wikaningrum (2011), sejumlah studi menyatakan bahwa sistem SDM yang mendukung aktivitas tim kerja merupakan praktek yang kritis bagi inovasi dan daya saing organisasional. Selagi aktivitas tim mendorong kerjasama dan komunikasi di antara karyawan, pada saat yang sama aktivitas itupun mendukung penciptaan budaya kerja yang tepat. Kemudian, umpan balik atas kinerja menjadi praktek yang diperlukan atasan langsung dalam meningkatkan keefektifan kerja bawahannya.

Berdasarkan uraian tersebut dan dicermati adanya beberapa hambatan dalam praktik Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), maka perlu dilakukan pengkajian yang lebih mendalam terhadap MSDM. Dengan demikian penelitian ini dilakukan dengan judul **“Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia pada Agen (Studi Deskriptif di PT Panin Dai-ichi Life Yogyakarta).”**

B. Lingkup Penelitian

Penelitian ini akan membahas pokok persoalan meliputi praktik manajemen sumberdaya manusia meliputi perencanaan SDM, rekrutmen, seleksi, kompensasi, sistem penilaian kinerja, pelatihan dan pengembangan pada Agen (Studi Deskriptif di PT Panin Dai-ichi Life Cabang Yogyakarta).

C. Rumusan Masalah Penelitian

Sehubungan dengan latar belakang di atas, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimanakah praktik manajemen sumber daya manusia pada Agen (Studi Deskriptif di PT Panin Dai-ichi Life Cabang

Yogyakarta) meliputi Perencanaan SDM, Rekrutmen, Seleksi, Kompensasi, Sistem Penilaian Kinerja, Pelatihan dan Pengembangan?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis praktik manajemen sumber daya manusia pada Agen (Studi Deskriptif di PT Panin Dai-ichi Life Cabang Yogyakarta) meliputi Perencanaan SDM, Rekrutmen, Seleksi, Kompensasi, Sistem Penilaian Kinerja, Pelatihan dan Pengembangan.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak yang berkepentingan, antara lain :

1. Bagi PT Panin Dai-ichi Life :
 - a. Memberikan sumbangan pemikiran mengenai arti pentingnya praktik manajemen sumber daya manusia pada Agen (Studi Deskriptif di PT Panin Dai-ichi Life Cabang Yogyakarta).
 - b. Diharapkan agar PT Panin Dai-ichi Life dapat melakukan pengembangan dalam mengambil kebijakan khususnya mengenai praktik sumber daya manusia dengan lebih baik.
 - c. Memberikan kesempatan pihak lain seperti pembaca untuk dapat mengenal sejauhmana manajemen di PT Panin Dai-ichi Life sehingga nantinya dapat menyebarkan informasi yang sekiranya bermanfaat bagi perusahaan dan lingkungan sekitarnya

2. Bagi Peneliti :

Dapat menambah pengetahuan khususnya di bidang manajemen SDM dan menambah pengalaman dalam membandingkan teori yang diperoleh dengan aplikasi berupa kenyataan yang terjadi di lapangan.

3. Bagi pihak pembaca :

Penelitian ini diharapkan tidak sekedar menambah wawasan tentang praktek manajemen sumber daya manusia semata, tetapi sebagai referensi yang lebih bijak dalam penelitian selanjutnya.

F. Sistematika Penelitian

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini dikemukakan mengenai latar belakang penelitian, lingkup penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Pada bab ini akan dibahas mengenai landasan teori, adapun hasil penelitian terdahulu sebagai sumber dari landasan teori ini diperoleh dengan mengadakan penelitian melalui buku atau literatur lainnya

yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti serta kerangka

Bab III : Metoda Penelitian

Bagian ini menngurai tentang jenis penelitian, jenis data, teknik pengambilan data, metoda analisis data dan lokasi penelitian.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bagian ini memuat gambaran umum perusahaan PT Panin Dai-ichi Life beserta produknya, pembahasan analisis deskriptif praktik manajemen sumber daya manusia di PT Panin Dai-ichi Life Cabang Yogyakarta.

Bab V : Simpulan, Keterbatasan dan Saran Penelitian

Pada bab ini tentang kesimpulan, keterbatasan dan saran yang diberikan oleh peneliti. diakhiri dengan daftar pustaka.