

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Industri asuransi merupakan salah satu sector yang berkembang pesat dalam perekonomian global. Dalam industri ini, karyawan asuransi memainkan peran penting sebagai ujung tombak perusahaan dalam menjual produk asuransi kepada nasabah. Kinerja karyawan asuransi yang baik menjadi factor kunci dalam mencapai keberhasilan perusahaan asuransi. Asuransi berfungsi sebagai alat perlindungan keuangan yang memberikan jaminan bagi individu atau perusahaan terhadap resiko finansial yang tidak terduga, seperti kerugian dalam kecelakaan, kematian, gangguan pendapatan akibat kematian atau cacat (Yuyun dkk, 2020). Salah satu perusahaan asuransi yang dikenal luas adalah Prudential, prudential menjadi salah satu perusahaan asuransi terbesar saat ini di Indonesia, prudential berdiri di Indonesia sejak tahun 1995.

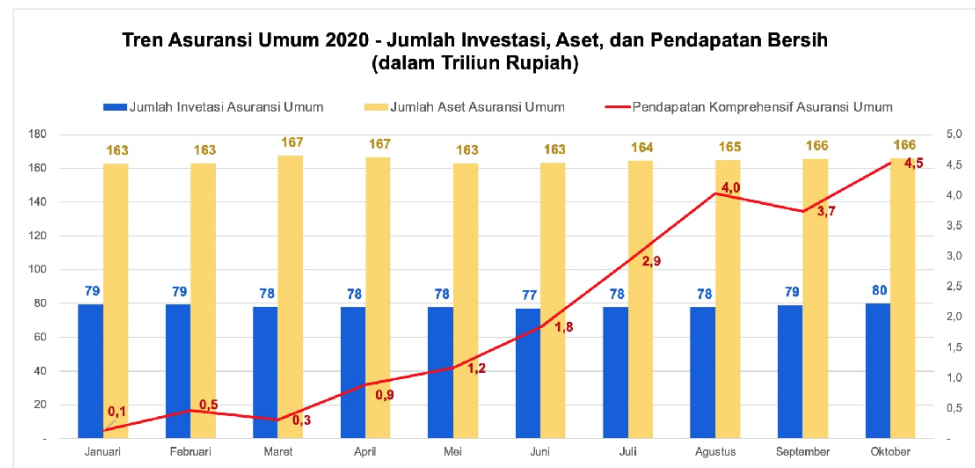
Prudential telah berhasil membangun citra positif dan kepercayaan di kalangan nasabahnya. Nasabah menurut KBBI adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank atau orang yang menjadi tanggungan asuransi. Kehidupan manusia mengandung berbagai macam risiko dan berubah-ubah tanpa tahu apa yang akan terjadi di masa depan.

Dalam meningkat nasabah asuransi, Prudential Indonesia memiliki dan bekerjasama dengan sejumlah kantor agensi yang didirikan oleh karyawan-karyawan senior dan mendapatkan beragam penghargaan lainnya. Perusahaan

asuransi terbesar di Indonesia seperti PT. Prudential Life Assurance mempunyai sejumlah kantor pusat di Kota Jakarta dengan 6 buah marketing office di Kota Bandung, Semarang, Surabaya, Denpasar, Medan, dan juga Kota Batam. Didukung dengan 371 KPM (Kantor Pemasar Mandiri) yang tersebar luas di Nusantara. Hingga akhir tahun 2020, PT. Prudential Assurance Indonesia memiliki total nasabah (tertanggung) sebanyak 2,8 juta orang yang didukung oleh lebih dari 243.000 tenaga pemasar berlisensi.

Kantor Pemasar Mandiri yang tersebar di Indonesia diharapkan dapat membantu nasabah yang ingin mempunyai asuransi dan menggunakan manfaat asuransi ketika mengalami musibah. Setiap individu tidak mengharapkan musibah, seperti sakit, cacat, kematian, kecelakaan ataupun kehilangan harta namun kondisi tidak terduga tersebut dapat dialami oleh siapapun dan kapanpun sehingga individu membutuhkan perlindungan guna mengurangi potensi beban yang akan ditanggung (Hardinata, 2022). Maka asuransi sebagai mekanisme untuk mitigasi risiko kehidupan, seharusnya asuransi menjadi mitigasi utama dalam mencegah risiko kehidupan tetapi masyarakat Indonesia yang mempunyai asuransi hanya 21,9 juta dari total 273,8 juta penduduk Indonesia. Jika dibandingkan dengan negara tetangga, tingkat literasi dan kepesertaan asuransi di Indonesia bisa dilihat dari perbandingan jumlah premi dengan total Gross Domestic Product (GDP) Indonesia yakni sebesar 1,7% GDP itu sendiri memiliki pengertian nilai barang atau jasa suatu negara, yang dihasilkan oleh faktor-faktor produksi milik warga negara dan warga negara asing yang tinggal di negara tersebut.

Tahun 2011 dari data tingkat literasi (pemahaman) OJK itu 18% orang sudah paham asuransi, tapi Cuma 1% yang sudah beli asuransi namun, dikarenakan masa pandemic covid-19, kesadaran masyarakat makin tinggi akan asuransi, hal tersebut dapat di simpulkan dari data dibawah ini



GAMBAR 1. 1 Data Peningkatan Asuransi Pada Tahun 2020

Berdasarkan 2020, jumlah pendapatan komperhensif asuransi jiwa pada february hingga juli 2020, tercatat berada dalam kondisi minus. Tekanan terbesar pada pertumbuhan pendapatan komperhensif ini terjadi pada maret 2020, bertepatan dengan periode saat virus covid-19 atau Corona dinyatakan sebagai pandemic. Memasuk April 2020, terjadi sedikit penambahan jumlah pendapatan komperhensif sebesar 18% dari yang sebelumnya minus Rp.7,05 triliun di maret, menjadi minus Rp. 5,7 triliun di April. Seperti terlihat di data grafik di atas, penurunan pertumbuhan sekitar -37% hanya terjadi pada saat September 2020, namun kembali tumbuh positif sebesar 74% pada Oktober, yang melebihi bulan-bulan sebelumnya di 2020. Memasuki agustus 2020,

pendapatan komprehensif asuransi jiwa kembali pulih dan tercatat positif hingga oktober 2020.

Namun sebelum adanya masa pandemic, tingkat kepesertaan asuransi di Indonesia sangat rendah. Penyebab rendahnya kesadaran masyarakat di Indonesia terhadap asuransi karena belum banyak orang anggap asuransi kebutuhan pokok dan banyak orang yang belum tahu manfaat asuransi. Kurangnya literasi mengenai asuransi membuat orang tidak paham apa itu asuransi, maka banyak perusahaan asuransi di Indonesia melakukan berbagai macam cara untuk bersaing melakukan edukasi betapa pentingnya asuransi dalam kehidupan kita agar meningkatkan literasi asuransi dan menggunakan asuransi.

Banyaknya perusahaan asuransi di Indonesia menyebabkan perusahaan asuransi memiliki persaingan yang ketat, sehingga perusahaan harus senantiasa meningkatkan kinerja karyawan agar unggul dalam persaingan. Untuk dapat bertahan dalam persaingan, maka dibutuhkan upaya untuk meningkatkan motivasi, disiplin kerja dan kinerja karyawan. Tenaga pemasar asuransi atau karyawan asuransi mempunyai peran penting untuk meningkatkan literasi asuransi penduduk indonesia, maka dari itu Prudential harus memikirkan bagaimana mempunyai karyawan yang tingkat kualitas sumber daya manusia yang tinggi untuk mendukung persaingan antar perusahaan asuransi.

Sumber daya manusia menjadi aspek penting dalam kesuksesan perusahaan, sumber daya manusia yang memiliki tingkat motivasi, disiplin

kerja dan kinerja yang tinggi dapat mendukung perusahaan mencapai tujuannya. Oleh sebab itu perusahaan harus berusaha untuk menjaga motivasi, disiplin dan kinerja karyawannya agar tetap stabil, jika tidak terjaga akan mengganggu kestabilan perusahaan. Adapun masalah lain yang dapat menurunkan motivasi, disiplin kerja dan kinerja karyawan asuransi, dengan tuntutan pencapaian target perusahaan membuat motivasi, disiplin dan kinerja karyawan yang menurun. Posisi leader dalam karyawan asuransi harus membuat karyawan yang berada di bawahnya mempunyai motivasi, disiplin kerja dan kinerja karyawan yang tinggi, yang dimana posisi leader mempunyai tuntutan untuk menaikkan motivasi, disiplin kerja dan kinerja karyawan yang bisa membuat motivasi, disiplin kerja dan kinerjanya menurun.

strategic leadership yang tinggi menjadi salah satu faktor kesuksesan perusahaan, Menurut Ireland dan Hitt (1999), *strategic leadership* didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengantisipasi, membayangkan, mempertahankan fleksibilitas, berpikir strategis dan bekerja dengan orang lain untuk memulai perubahan yang akan menciptakan masa depan yang lebih baik bagi perusahaan. *Strategic leadership* dapat mengantisipasi terjadinya penurunan motivasi, disiplin kerja dan kinerja karyawan, maka dari itu *strategic leadership* dapat meningkatkan motivasi, disiplin kerja dan kinerja karyawan.

Pernyataan tersebut diperkuat dengan penelitian terdahulu yaitu oleh Jaleha dan Machuki (2018) menunjukkan bahwa *strategic leadership* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, Penelitian oleh Johnson dan Smith (2010) yang menemukan bahwa *strategic leadership* yang fokus pada

klarifikasi harapan dan pengawasan yang efektif memiliki hubungan positif dengan disiplin kerja karyawan, penelitian oleh Hanafi (2019) juga menunjukkan bahwa *strategic leadership* yang memperhatikan dan memberikan dukungan kepada karyawan memiliki pengaruh positif terhadap motivasi kerja mereka.

Namun terdapat kesenjangan antara tujuan perusahaan asuransi dalam mencapai tingkat motivasi, disiplin kerja dan kinerja karyawan dengan fakta bahwa karyawan mungkin menghadapi tantangan dalam meningkatkan tingkat motivasi dan disiplin kerja yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang diharapkan. Adapun masalah lain yang menyebabkan adanya permasalahan dalam peningkatan kinerja karyawan adalah tidak adanya kontrak kerja yang mengikat antara karyawan dengan perusahaan, yang memungkinkan membuat karyawan tidak termotivasi dan kurang disiplin yang menyebabkan menurunkan performa kinerja karyawan.

Tanpa adanya kontrak yang jelas, perusahaan perlu mengimplementasikan strategi tertentu untuk meningkatkan motivasi, disiplin dan kinerja karyawan. Dampak dari ketiadaan kontrak ini terlihat dalam kinerja karyawan yang tidak optimal, termasuk ketidakpatuhan dalam menjalankan job description-nya dan ketidakstabilan sistem pendapatan yang didasarkan pada komisi, terutama pada periode ketika karyawan belum berhasil mendapatkan nasabah. Hal ini dapat menjadi bumerang tersendiri bagi para karyawan, karena

tekanan untuk mencapai target penjualan dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan secara keseluruhan. (Yuyun dkk, 2020). Adanya kesenjangan antara harapan manajemen (pencapaian target) dengan realitas kondisi karyawan (kurangnya motivasi, disiplin, dan kinerja) yang mungkin disebabkan oleh ketiadaan kontrak kerja dan potensi kurangnya kepemimpinan strategis yang efektif.

Penelitian sebelumnya oleh Jaleha dan Machuki (2018) menunjukkan bahwa *strategic leadership* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Didukung dengan penelitian lain, penelitian oleh Catherine dkk (2022) menunjukkan bahwa *strategic leadership* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan karyawan. Penelitian lain oleh Yina Bai dkk (2022) menemukan bahwa *strategic leadership* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini mengandung arti bahwa semakin baik *strategic leadership* maka akan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian oleh Wahid Mehraein, Francesca Visintin, Daniel Pittino (2023) menemukan bahwa penerapan *strategic leadership* tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kinerja karyawan. Penelitian oleh NR Sururi (2020) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Peneliti oleh Arief Yosodipuro, Maulkre Her Susilo (2021) menyatakan variable disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian oleh Johnson dan Smith (2015) menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara *strategic leadership* dan motivasi karyawan dalam jangka panjang. Penelitian

oleh Gupta and Kapoor (2016) menunjukkan adanya korelasi positif antara *strategic leadership* dan disiplin kerja di sektor manufaktur.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Strategic Leadership dalam Meningkatkan Motivasi, Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan“

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *strategic leadership* mempengaruhi motivasi kerja karyawan?
2. Apakah *strategic leadership* mempengaruhi disiplin kerja karyawan?
3. Apakah *strategic leadership* mempengaruhi kinerja karyawan
4. Apakah motivasi kerja karyawan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan?
5. Apakah tingkat disiplin kerja karyawan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan?
6. Apakah motivasi kerja karyawan berperan sebagai mediator dalam hubungan antara *strategic leadership* dan tingkat kinerja karyawan?

7. Apakah disiplin kerja karyawan berperan sebagai mediator dalam hubungan antara *strategic leadership* dan tingkat kinerja karyawan?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *strategic leadership* terhadap motivasi kerja.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *strategic leadership* terhadap tingkat disiplin kerja karyawan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *strategic leadership* terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh motivasi kerja karyawan terhadap kinerja karyawan.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh tingkat disiplin kerja karyawan terhadap kinerja karyawan.
6. Untuk menguji dan menganalisis peran mediasi motivasi kerja karyawan dalam hubungan antara *strategic leadership* dan tingkat kinerja karyawan.
7. Untuk menguji dan menganalisis peran mediasi disiplin kerja karyawan dalam hubungan antara *strategic leadership* dan tingkat kinerja karyawan.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan teori kepemimpinan strategis dan hubungannya dengan motivasi kerja, disiplin kerja, dan kinerja karyawan. Temuan penelitian ini dapat memperkaya literatur akademik dengan wawasan baru dan informasi yang relevan, membantu mengisi kesenjangan pengetahuan dalam bidang ini. Hasil penelitian ini dapat menjadi landasan bagi penelitian-penelitian lanjutan di masa depan yang ingin mengeksplorasi hubungan lebih lanjut antara variabel-variabel ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini memiliki implikasi praktis yang signifikan bagi PT. Prudential Life Assurance dan industri asuransi secara keseluruhan. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengaruh strategic leadership terhadap motivasi kerja, disiplin kerja, dan kinerja karyawan, perusahaan dapat merancang kebijakan dan program yang lebih efektif dalam meningkatkan motivasi dan disiplin kerja karyawan. Ini dapat mengarah pada peningkatan efisiensi, produktivitas, dan kinerja perusahaan secara keseluruhan.