

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1.1.1 Profil Perusahaan**



Gambar 1.1 Logo PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967

(Sumber: <http://www.aau.or.id>)

PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 (selanjutnya disebut BUMIDA) didirikan atas ide pengurus AJB Bumiputera 1912 sebagai induk perusahaan yang diwakili oleh Drs. H.I.K. Suprakto dan Mohammad S. Hasyim, MA sesuai dengan akte No.7 tanggal 8 Desember 1967 dari Notaris Raden Soerojo Wongsowidjojo, SH yang berkedudukan di Jakarta dan diumumkan dalam tambahan Berita Negara Republik Indonesia No.15 tanggal 20 Februari 1970. Bumida memperoleh ijin operasional dari Direktorat Lembaga Keuangan, Direktorat Jenderal Moneter Dalam Negeri, Departemen Keuangan Republik Indonesia melalui surat No.KEP.350/DJM/111.3/7/1973 tanggal 24 Juli 1973 dan diperpanjang sesuai Keputusan Menteri Keuangan Tahun 1986.

Bumida telah memenuhi regulasi pasal 6 ayat 1 POJK No.67/POJK.05/2016 yang mewajibkan setiap perusahaan asuransi memiliki modal setor minimal Rp. 150.000.000.000,- , dengan susunan pemegang saham sebagai berikut:

- AJB Bumiputera 1912 (99,97%) dengan 149.950 lembar saham.
- PT. Wisma Bumiputera (0,003%) dengan 50 lembar saham.

([www.bumida.co.id](http://www.bumida.co.id))

##### **1.1.2 Visi, Misi, Nilai Dasar, dan Budaya Perusahaan**

PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 memiliki Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan sebagai berikut:

a) Visi

Menjadi Perusahaan Asuransi Umum yang Memberikan Nilai Lebih bagi Stakeholder.

b) Misi

Menghasilkan bisnis berkualitas dengan:

1. Menciptakan SDM yang unggul.
2. Mengintegrasikan sistem dan teknologi informasi.
3. Melakukan inovasi terus-menerus.
4. Mengembangkan jaringan yang luas.
5. Mengoptimalkan BUMIPUTERA Group.

c) Nilai Dasar

PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 selalu menanamkan Filsafah atau Nilai Dasar pada setiap cabang perusahaannya, yaitu:

1. *Idealism* (Idealisme)
2. *Quality* (Kualitas)
3. *Trusted* (Terpercaya)
4. *Profitable* (Menguntungkan)
5. *Professionalism* (Profesionalisme)
6. *Togetherness* (Kebersamaan)

d) Budaya Perusahaan

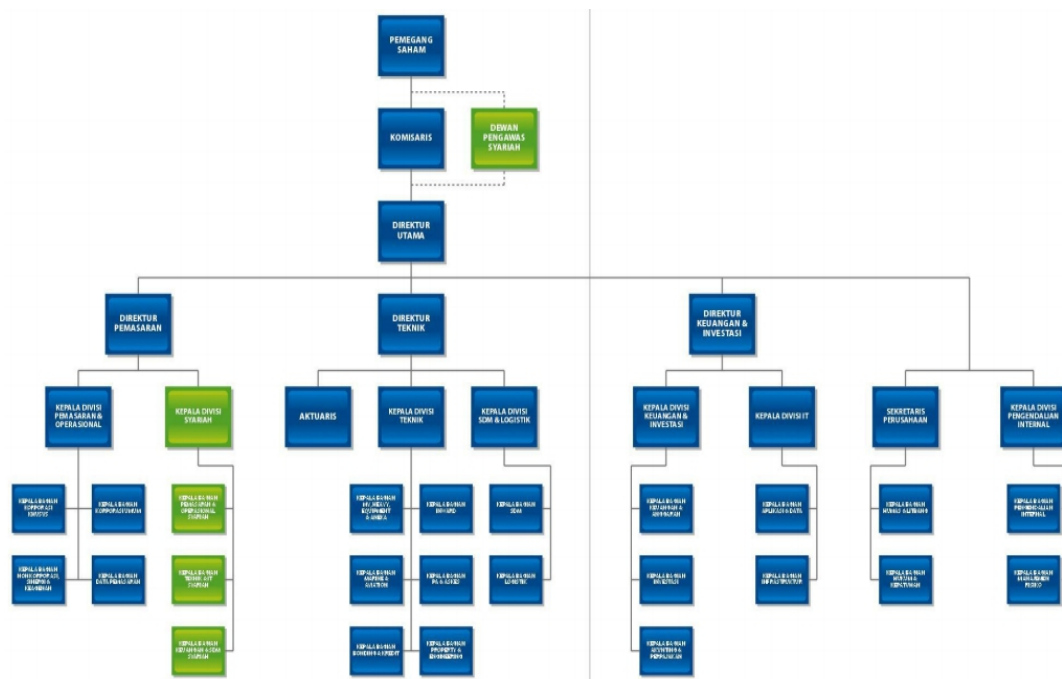
PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 memiliki budaya perusahaan yang dimuat dalam singkatan BUMIDAKOE, adapun kepanjangan singkatan tersebut bila diterjemahkan kedalam bahasa Inggris memiliki arti sebagai berikut:

1. *Willing to change and be different* :Setiap karyawan harus menanamkan sikap berani untuk melakukan perubahan dan berbeda untuk dapat memberikan inovasi baru.
2. *Resilient and Persistent* :Ulet dan tidak mudah menyerah.
3. *Set High Value on Customer* : Selalu menghargai nasabah untuk menumbuhkan kepercayaan, kenyamanan, dan memberikan pelayanan yang terbaik.

4. *Innovative and Active* : Aktif dalam memberikan inovasi baru.
5. *Disciplined and Obedient* : Disiplin dan taat pada prosedur dan peraturan yang berlaku.
6. *Trusteeship and Trustworthy* : Amanah dan dapat dipercaya.
7. *Pride and Togetherness* : Menumbuhkan rasa bangga pada perusahaan dan kebersamaan dengan kolega dan teman sejawat.
8. *Target and Time Oriented* : Berorientasi pada target dan waktu.
9. *Effective and Efficient* : Bekerja dengan efektif dan efisiensi.

(www.bumida.co.id)

### 1.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967

Tahun 2013

Sumber: Data Internal BUMIDA 2013

### 1.1.4 Strategi Bisnis

BUMIDA melakukan strategi pemasaran menggunakan mitra kerja yang tersebar pada 44 kantor cabang di beberapa kota di Indonesia. Pada masa pandemi

ini, BUMIDA membuat beberapa strategi baru dalam hal pemasarannya dengan Program Direktorat Pemasaran berupa *Hot Deals Stimulus & Reward*. Program ini memberikan stimulus bagi nasabah berupa potongan harga selama masa pandemi COVID-19, antara lain sebagai berikut:

a) *Brand Awareness*

Pembagian masker dengan logo BUMIDA sebanyak 200 pcs/cabang, potongan harga untuk pembayaran premi Dokter Umum, dan sumbangan sembako untuk mitra kerja yang terdampak COVID-19.

b) *Optimalisasi Treaty*

Mengoptimalkan *limit* kapasitas *treaty* BUMIDA, produk prioritas (MV, *Property*, MC, GA & *Liability*) tarif kompetitif / bersaing, dan *One Day Service*.

c) *Installment Premi*

Maksimum *installment* 6 bulan, polis Non *Cash & Carry* (*Surety*, HIO, MC) dan *Short Periode*, premi minimum Rp. 25.000.000,- (non retail) minimum Rp. 3.000.000,- (retail non-*Dealer* - maksimum 3 kali dalam 3 bulan) diajukan ke KP vide Surat Permohonan Tertanggung.

d) *Stimulus Mitra Kerja*

Perubahan RUJ (Agen & SPV Non Group), Stimulus Siswakoe & Mahasiswakoe 10% untuk bisnis baru, stimulus MV Dealer 10% untuk bisnis baru, dan pemberian kuota Rp. 100.000,- bagi mitra kerja yang realisasi R/N Polis nya 100%.

Selain itu, terdapat juga *reward* yang diberikan kepada mitra kerja yang berprestasi untuk terus memotivasi dan memberikan kesejahteraan kepada mitra kerja, antara lain sebagai berikut:

a) *Raja / Ratu Siswakoe*

Pemberian *reward* untuk agen non-group atas pencapaian premi *paid* tertinggi khusus produk Siswakoe atau Mahasiswakoe untuk periode *paid* Juli sampai dengan September 2020. Penghargaan ini diberikan kepada 5 pemenang dengan *reward* maksimal sampai dengan Rp. 5.000.000,-.

b) *Raja / Ratu Produk Pilihan*

Pemberian *reward* untuk agen non-group atas pencapaian premi *paid* tertinggi khusus produk pilihan untuk periode *paid* Oktober sampai dengan Desember 2020. Penghargaan ini diberikan kepada 5 pemenang dengan *reward* maksimal sampai dengan Rp. 5.000.000,-.

### **1.1.5 Aspek Manajemen**

#### **a) Aspek Produksi**

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan asuransi umum, BUMIDA berkomitmen untuk memberikan produk dan layanan terbaik untuk menjamin keamanan aset nasabah. Dalam aspek produksi, BUMIDA memiliki berbagai macam produk, yaitu:

- *Asuransi Property*  
Yaitu produk yang ditujukan untuk memberikan perlindungan pada properti nasabah dari resiko kerusakan dan kejahatan.
- *Asuransi MV*  
Yaitu produk yang ditujukan untuk memberikan perlindungan pada kendaraan bermotor roda dua, roda empat, dan alat berat dari resiko kerusakan, kehilangan, dan kejahatan.
- *Asuransi Marine Cargo*  
Yaitu produk yang ditujukan untuk memberikan perlindungan pada pengiriman *cargo* antar pulau dengan menggunakan moda transportasi laut.
- *Asuransi Engineering*  
Yaitu produk yang ditujukan untuk memberikan perlindungan pada proyek yang sedang berlangsung.
- *Asuransi General Accident*  
Yaitu produk yang ditujukan untuk memberikan perlindungan pada saat terjadi bencana alam dan melindungi dari tuntutan pihak ketiga akibat aset yang merugikan pada saat terjadi bencana tersebut.
- *Asuransi Jiwa*  
Asuransi jiwa ditujukan untuk memberi perlindungan pada kesehatan nasabah.
- *Asuransi Surety Bond*

Yaitu produk yang ditujukan untuk melindungi proses transaksi.

- Asuransi *Liability*

Asuransi *liability* ditujukan untuk melindungi nasabah dari tuntutan pihak ketiga sebagai akibat dari profesi yang dijalankannya.

- Asuransi *Miscellaneous*

Asuransi lain-lain ini ditujukan untuk melindungi hal yang tidak disebutkan diatas, misalnya asuransi gagal panen, asuransi jaminan karyawan diluar jam kerja, asuransi jaminan kecelakaan kerja, dan lain sebagainya.

**b) Aspek Keuangan**

*Finance Division* bertugas dalam bagian pengelolaan dan pencatatan keuangan yang ada di BUMIDA. Adanya proses pengawasan keuangan dilakukan oleh Manajer Cabang dengan melakukan pengecekan bersama pada catatan keuangan triwulan I, II, III, dan IV. Data keuangan tersebut dan data Tutup Buku Tahunan kemudian akan dilakukan validasi secara internal dan hasilnya berupa Laporan Keuangan Tahunan Cabang yang akan dilaporkan dan diaudit kembali oleh Divisi Keuangan Kantor Pusat serta Akuntan Publik untuk dimuat dalam Laporan Keuangan Tahunan Perusahaan.

**c) Aspek Pemasaran**

Pelaksanaan fungsi pemasaran dilakukan oleh seluruh pegawai dengan melakukan tender dan penawaran personal atau pembuatan iklan pada media *online* dan cetak. BUMIDA sendiri memiliki divisi pemasaran yang bertugas khusus untuk memasarkan produk yang terdiri dari pegawai tetap dan mitra kerja yang tidak termasuk dalam sistem kepegawaian. Mitra kerja atau *agent* ini merupakan bagian dari divisi pemasaran non-pegawai yang tidak mendapatkan gaji, namun hanya mendapatkan penghasilan berupa komisi. *Agent* tidak memiliki kewajiban jam kerja dan tidak terikat dengan perusahaan dan bertugas untuk menawarkan produk asuransi BUMIDA dengan caranya masing-masing dan mendapatkan komisi pada setiap transaksinya.

**d) Aspek SDM**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sumber dasar yang mempengaruhi perkembangan sebuah organisasi, dengan perkembangan yang baik membuktikan bahwa organisasi tersebut memiliki pengelolaan kualitas yang baik. Faktor pendukung yang paling utama adalah adanya sumber daya manusia yang memiliki kualitas dan kuantitas yang dapat melakukan tanggung jawabnya dengan baik dalam organisasi, kelompok atau individu.

BUMIDA memiliki status kepegawaian yang terdiri atas karyawan tetap, karyawan kontrak, dan mitra kerja / *marketing agent*. Karyawan tetap dan karyawan Kontrak merupakan karyawan yang menjalani proses rekrutmen yang diselenggarakan oleh BUMIDA. *Marketing agent* tidak termasuk dalam daftar karyawan, melainkan mitra kerja yang mendapatkan penghasilan melalui komisi dan bertugas untuk membantu memasarkan produk BUMIDA.

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Departemen *Human Resource* modern memiliki dua keharusan yang berbeda. Salah satunya melibatkan fokus pada penyampaian inti, sebagian besar tanggung jawab administratif taktis, seperti mengelola penggajian dan tunjangan dan kepatuhan, yang lainnya melibatkan fokus pada strategi bakat, budaya dan pembelajaran. Agar organisasi dapat menang dalam ekonomi digital, penting untuk membangun budaya belajar yang kuat, strategi pembelajaran yang adaptif dan agresif, serta strategi bakat berkekuatan tinggi yang secara kolektif memungkinkan organisasi untuk berkembang dan beradaptasi dengan cara yang belum pernah terjadi sebelumnya (Abelli, 2021).

Menurut Kamus Psikologi Asosiasi Psikolog Amerika, OCB didefinisikan sebagai “tindakan yang diambil oleh seorang karyawan untuk memberi manfaat bagi organisasi yang secara formal tidak diwajibkan oleh pekerjaannya atau yang melebihi persyaratan formal”. Dengan kata lain, ini menggambarkan perilaku seorang karyawan menjadi sukarelawan untuk sebuah komite atau menyarankan perbaikan dari luar lingkup pekerjaan normal mereka. Karyawan yang bertindak sebagai warga organisasi yang baik berkontribusi pada budaya perusahaan yang positif, yang pengaruhnya dapat dikaitkan langsung dengan kinerja keuangan yang positif. Pemimpin mempengaruhi OCB dengan menciptakan jenis

lingkungan yang mendorong kolaborasi dan loyalitas. Berikutnya, lingkungan ini juga meningkatkan kepuasan kerja. (Czach, 2020).

Pada era sekarang ini sudah saatnya sebuah departemen sumber daya manusia merekrut karyawan-karyawan dengan kualitas pekerja pengetahuan agar sebuah organisasi atau perusahaan dapat mencapai keunggulan kompetitif dalam jangka panjang, sekaligus memberikan keuntungan kepada para *stake holder* organisasi tersebut, tidak hanya pada saat ini tetapi juga di masa depan (Samsuni, 2017). Sumber daya manusia merupakan bagian yang cukup penting dalam pencapaian tujuan organisasi baik itu perusahaan besar maupun kecil. Kedudukan SDM khususnya tentang mutu, sumber daya manusia dalam suatu sistem yang lebih besar yaitu strategi organisasi. Sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu aset dan modal penting dalam meningkatkan keefektifan dalam mengembangkan sistem dan upaya dalam memberikan inovasi baru sehingga dapat memberikan *competitive advantage* dibandingkan dengan kompetitor yang lain.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang memegang peranan penting dalam segala sektor industri dan berbagai kegiatan usaha, meskipun kemajuan teknologi dari waktu ke waktu semakin pesat yang pada akhirnya menurunkan persentase penggunaan sumber daya manusia. Pentingnya faktor manusia sebagai pekerja ini memaksa pihak manajemen untuk memberikan motivasi kepada karyawannya agar tercapai suatu kepuasan kerja untuk mendukung produktivitas dengan hasil maksimal (Sudaryo *et al*, 2018). Aspek manusia memiliki peranan penting dalam perusahaan sebagai penggerak untuk dapat berjalan, berkembang, berinovasi, bertahan dan berimprovisasi sehingga dapat memajukan perusahaan. Setiap individu dalam suatu organisasi bekerja sama demi mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Untuk dapat mengkoordinasi tiap individu tersebut, organisasi memerlukan manajemen yang baik (Sudaryo *et al*, 2018).

Beberapa penelitian terdahulu yang meneliti tentang *organizational citizenship behaviour*, dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan kerja dan loyalitas memiliki hubungan yang positif dengan *organizational citizenship behaviour*. *Organizational Citizenship Behaviour* atau sering disingkat OCB, adalah ragam perilaku yang mengarah pada bentuk kerja sama dan saling



membantu sesama karyawan demi tercapainya tujuan organisasi (Amir, 2017:18). Anwar (2018) dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan kerja dan loyalitas memiliki hubungan positif dengan OCB. Salah satu faktor penentu kinerja didalam suatu perusahaan yaitu kepuasan kerja dan loyalitas kerja. Perlunya suatu perusahaan berfokus pada kesejahteraan karyawan yang dapat berpengaruh pada kepuasan kerja dan loyalitas kerja sehingga karyawan dapat memberikan kontribusi yang maksimal kepada perusahaan (Anwar, 2018).

Persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat, perusahaan harus lebih memperhatikan dalam kepuasan kerja dan kesetiaan karyawan agar karyawan dapat memberikan lebih untuk perusahaan dengan sukarela sehingga menaikkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Sebelum menentukan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, penulis melakukan wawancara dengan Ibu Diah selaku staff HR & Personalia. Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa *concern* dari perusahaan saat ini adalah perusahaan merasa bahwa tingkat keaktifan karyawan belum mencapai target yang diinginkan, hal ini dinilai dari kurangnya keaktifan karyawan pada saat rapat dan memberi saran. Dikatakan juga bahwa sebelum adanya kebijakan baru yaitu *work from home*, salah satu *concern* perusahaan adalah tingkat keterlambatan yang meningkat dan juga frekuensi mangkir karyawan, perusahaan khawatir jika setelah keadaan sudah mulai normal dan *work from office* kembali dilakukan, tingkat keterlambatan dan frekuensi mangkir karyawan akan kembali meningkat. Perusahaan meyakini bahwa hal tersebut berkaitan dengan perilaku kewargaan karyawan dan rasa memiliki karyawan dan berupaya untuk meningkatkannya. PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 dituntut untuk lebih memperhatikan kepuasan kerja dan mencari cara untuk menumbuhkan rasa memiliki karyawannya agar dapat meningkatkan *organizational citizenship behaviour* karyawannya untuk mencapai pada tingkat yang diinginkan, dengan demikian akan tercipta lingkungan kerja yang baik dan perusahaan akan dapat mencapai tujuannya dengan lebih efektif dan efisien. Penulis tertarik untuk mengajukan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 sebagai objek penelitian karena melihat dari hasil wawancara tersebut,

penulis ingin meneliti tentang kepuasan kerja dan loyalitas terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan.

Untuk mengetahui tingkat *organizational citizenship behaviour* (OCB) karyawan pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, penulis melakukan survey *preliminary study* yang langsung disebarakan secara acak pada karyawan di lingkungan PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967. Responden dari *preliminary study* ini berjumlah 30 orang karyawan.

Tabel 1.1 *Preliminary Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967

No	Pernyataan	Jumlah Responden						Skor Ideal	%	Keterangan
		1	2	3	4	5	6			
1	Apabila sewaktu-waktu teman kerja membutuhkan bantuan dalam pekerjaan, saya akan membantunya	0	2	2	8	15	3	135	75%	Tinggi
2	Saya akan mengambil sisi positif dari masalah yang terjadi dalam perusahaan	0	4	4	8	12	2	124	68,8%	Sedang Cenderung Tinggi
3	Saya sering memberikan masukan pada atasan saya	1	3	4	7	13	2	124	68,8%	Sedang Cenderung Tinggi

4	Saya selalu membuat daftar rencana kerja terlebih dahulu agar dapat menyelesaikan pekerjaan saya dengan baik	0	4	4	6	12	4	128	71,1%	Sedang Cenderung Tinggi
Total								511	71%	Sedang Cenderung Tinggi

*Sumber: Data yang diolah penulis, 2021*

Pada Tabel 1.1, berdasarkan hasil data yang telah diolah oleh penulis dari *preliminary test* yang dilakukan pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, dapat diketahui bahwa dari 30 orang responden tingkat *organizational citizenship behaviour* pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 adalah 71% yang memiliki arti bahwa tingkat kepuasan kerja dalam PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 tergolong sedang cenderung tinggi. Nilai tertinggi terdapat pada item pernyataan apabila sewaktu-waktu teman kerja membutuhkan bantuan dalam pekerjaan, saya akan membantunya, yaitu sebesar 75%. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 memiliki sifat *altruism* atau sikap membantu sesama yang tinggi. Sementara nilai terendah terdapat pada item saya akan mengambil sisi positif dari masalah yang terjadi dalam perusahaan dan item pernyataan saya sering memberikan masukan kepada atasan saya, yaitu sebesar 68,8%. Hal tersebut menunjukkan bahwa beberapa karyawan kurang ingin turut andil dalam penyelesaian masalah yang ada di perusahaan dan beberapa karyawan kurang aktif dalam memberikan masukan terutama dalam keputusan yang dikeluarkan oleh atasan mereka.

Beberapa penyebab karyawan melakukan OCB adalah karena tercapainya kepuasan kerja dan tingkat loyalitas yang tinggi dikarenakan mereka merasa senang dengan pekerjaannya. Menurut Priansa (2017) kepuasan kerja merupakan

sekumpulan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, apakah senang/suka atau tidak senang/tidak suka sebagai hasil interaksi karyawan dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian karyawan terhadap pekerjaannya. Hal ini juga disampaikan oleh Nurhayati *et al* (2016) yang menyebutkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaannya. Dalam sebuah industri, loyalitas karyawan dianggap sebagai salah satu faktor utama untuk pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis (Farrukh *et al*, 2019).

Tabel 1.2 *Preliminary* Kepuasan Kerja Karyawan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967

No	Pernyataan	Jumlah Responden						Skor Ideal	%	Keterangan
		1	2	3	4	5	6			
1	Kompensasi yang saya terima sesuai dengan beban pekerjaan	1	2	1	7	16	3	134	74,4%	Tinggi
2	Perusahaan memberikan kesempatan untuk mendapatkan promosi jabatan	1	3	0	11	13	2	128	71,1%	Sedang Cenderung Tinggi
3	Kemampuan yang saya miliki digunakan secara optimal dalam menjalankan pekerjaan	0	3	2	6	13	6	137	76,1%	Tinggi

4	Atasan dapat dijadikan pedoman bekerja bagi saya	2	2	5	5	15	1	122	67,7%	Sedang Cenderung Tinggi
5	Rekan kerja selalu siap membantu saat saya sedang membutuhkan pertolongan	0	3	3	7	13	4	132	73,3%	Tinggi
Total								653	72,5%	Tinggi

Sumber: Data yang diolah penulis, 2021

Pada Tabel 1.2, berdasarkan hasil data yang telah diolah oleh penulis dari *preliminary test* yang dilakukan pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, dapat diketahui bahwa dari 30 orang responden tingkat kepuasan kerja pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 adalah 72,5% yang memiliki arti bahwa tingkat kepuasan kerja dalam PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 tergolong tinggi. Nilai tertinggi terdapat pada item pernyataan kemampuan yang saya miliki digunakan secara optimal oleh perusahaan, yaitu sebesar 76,1%. Hal tersebut menunjukkan bahwa perusahaan sudah melakukan *plotting* pekerjaan yang sesuai dengan bidang keahlian karyawan, dengan begitu karyawan akan merasa puas dengan pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya dan dapat meningkatkan efektifitas kerja karyawan tersebut. Sementara nilai terendah terdapat pada item atasan dapat dijadikan pedoman bekerja bagi saya, yaitu sebesar 67,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan menganggap bahwa atasan mereka belum cukup memberikan contoh sebagai pedoman kerja yang baik bagi karyawan lainnya.

Menurut Anwar (2018), faktor yang memicu timbulnya *organizational citizenship behaviour* adalah loyalitas kerja. Loyalitas karyawan mutlak dibutuhkan demi kesuksesan organisasi itu sendiri. Loyalitas kerja merupakan bentuk kesetiaan dan pengabdian seseorang terhadap pekerjaannya (Anwar, 2018). Sebelum karyawan melakukan perilaku OCB ini, akan ada penyebab terlebih dahulu yang sebagian besar merupakan kepuasan akan tempat mereka bekerja dan

tingkat loyalitas yang mempengaruhi kemauan dari karyawan untuk memberikan kerja “lebih” untuk perusahaan tempat mereka bekerja.

Tabel 1.3 *Perliminary* Loyalitas Karyawan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967

No	Pernyataan	Jumlah Responden						Skor Ideal	%	Keterangan
		1	2	3	4	5	6			
1	Menaati peraturan organisasi tanpa pengawasan ketat	0	3	3	5	16	3	133	73,8%	Tinggi
2	Saya bersedia melakukan usaha yang maksimal untuk kesuksesan organisasi ini	0	2	2	9	14	3	134	74,4%	Tinggi
3	Atasan memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan	0	3	1	8	16	2	133	73,8%	Tinggi
4	Saya memiliki ide baru dalam melakukan pekerjaan	0	3	5	6	15	1	126	70%	Sedang Cenderung Tinggi
Total								526	73%	Tinggi

*Sumber: Data yang diolah penulis, 2021*

Pada Tabel 1.3, berdasarkan hasil data yang telah diolah oleh penulis dari *preliminary test* yang dilakukan pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, dapat diketahui bahwa dari 30 orang responden tingkat loyalitas pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 adalah 73%% yang memiliki arti bahwa tingkat kepuasan kerja dalam PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 tergolong tinggi. Nilai tertinggi terdapat pada item pernyataan kesediaan karyawan

untuk melakukan usaha yang maksimal untuk kesuksesan organisasi, yaitu sebesar 74,4%. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan bersedia untuk melakukan pekerjaan yang terbaik demi kesuksesan organisasi, dengan demikian maka secara tidak langsung dapat menaikkan kinerja perusahaan. Sementara nilai terendah terdapat pada item pernyataan saya memiliki ide baru dalam melakukan pekerjaan, yaitu sebesar 70%. Hal tersebut menunjukkan bahwa beberapa karyawan belum menemukan ide baru untuk melakukan pekerjaannya dengan lebih efektif dan efisien.

Perhitungan untuk menentukan keterangan pada tabel *preliminary study* menggunakan garis kontinum yang telah diolah oleh penulis, sangat rendah memiliki rentang nilai 16,6% - 30,5%, rendah mempunyai rentang nilai >30,5% - 44,4%, sedang cenderung rendah memiliki rentang nilai >44,4% - 58,3%, sedang cenderung tinggi memiliki rentang nilai >58,3% - 72,2%, tinggi memiliki rentang nilai >72,2% - 86,1%, dan sangat tinggi memiliki rentang nilai >86,1% - 100%.

Hasil olahan data *preliminary test* yang telah diolah oleh penulis terkait dengan kepuasan kerja, loyalitas karyawan, dan *organizational citizenship behaviour* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan adalah 72,5% yang artinya kepuasan karyawan dalam PT. Asuransi Umum Bumiputer Muda 1967 tergolong tinggi. Selanjutnya hasil *preliminary* loyalitas karyawan di PT. Asuransi Umum Bumiputer Muda 1967 adalah 73% yang menunjukkan bahwa tingkat loyalitas karyawan di PT. Asuransi Umum Bumiputer Muda 1967 tergolong tinggi. Sementara tingkat *organizational citizenship behaviour* karyawan pada PT. Asuransi Umum Bumiputer Muda 1967 adalah 71% yang tergolong sedang cenderung tinggi.

Tabel 1.4 Data Keterlambatan Karyawan BUMIDA Tahun 2018-2020

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Total Kehadiran</b>	<b>Total Keterlambatan</b>	<b>% Keterlambatan</b>
2018	129	29.741	2.015	6,78%
2019	141	32.292	2.324	7,2%
2020	144	34.104	655	1,92%

*Sumber: Data Internal BUMIDA Tahun 2020*

Perusahaan sendiri tidak memberikan toleransi pada keterlambatan karyawan dan menetapkan target keterlambatan karyawan kurang dari 3% per tahunnya. Berdasarkan Tabel 1.5 dapat dilihat bahwa pada tahun 2018 frekuensi keterlambatan karyawan sebanyak 2.015 kali atau 6,78% dari total kehadiran dalam satu tahun, hal ini melebihi dari target perusahaan sebesar 3% keterlambatan. Pada tahun 2019, keterlambatan karyawan meningkat menjadi 2.324 kali atau 7,2% dari total kehadiran keseluruhan, sementara pada 2020 terjadi penurunan yang dikarenakan kebijakan *work form home* sehingga perusahaan tidak mencatat data keterlambatan setelah bulan Maret 2020. Hal tersebut yang menjadi kekhawatiran perusahaan seperti yang telah dikatakan dalam wawancara bersama Ibu Diah, bahwa perusahaan khawatir kenaikan akan kembali terjadi setelah diberlakukan kembali kebijakan *work from office*.

Tabel 1.5 Data Mangkir Karyawan Tahun 2018-2020

<b>Tahun</b>	<b>Total Kehadiran</b>	<b>Total Frekuensi Mangkir</b>	<b>% Frekuensi Mangkir</b>
2018	29.741	226	0,76%
2019	32.292	292	0,9%
2020	34.104	65	0,19%

*Sumber: Data Internal BUMIDA Tahun 2020*

Mangkir kerja merupakan salah satu bentuk pelanggaran berat yang tidak diberikan toleransi oleh perusahaan, seorang karyawan yang tidak masuk kerja tanpa keterangan yang jelas akan diberikan peringatan sebanyak 2 kali sebelum diberikan sanksi yang berat. Perusahaan menargetkan kasus mangkir ini hanya kurang dari 1% dari jumlah total kehadiran dalam satu tahunnya. Berdasarkan Tabel 1.6, dapat dilihat bahwa frekuensi karyawan yang mangkir adalah sebanyak 226 kali atau 0,76% dari total kehadiran keseluruhan, namun pada tahun 2019 terjadi kenaikan menjadi 292 kali atau 0,9% dari jumlah total kehadiran dan masuk dalam kategori yang mengkhawatirkan karena dekat dengan batas yang ditentukan perusahaan. Pada tahun 2020 terjadi penurunan menjadi 65 kali atau 0,19%, meskipun rendah namun perusahaan khawatir hal tersebut karena adanya



kebijakan *work from home* saja dan setelahnya akan kembali meningkat saat *work from office* kembali diberlakukan.

Salah satu dimensi pada *organizational citizenship behaviour* adalah *civic virtue* yang salah satu indikatornya adalah ketepatan waktu karyawan sampai di kantor. Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa tingkat keterlambatan dan frekuensi karyawan yang mangkir di perusahaan terus meningkat. Hal tersebut mengindikasikan tingkat loyalitas dan *organizational citizenship behaviour* karyawan yang sedang cenderung tinggi seperti hasil *preliminary test* pada Tabel 1.1 dan belum sesuai dengan harapan perusahaan.

Tabel 1.6 Data *Turn Over Rate* Karyawan BUMIDA Tahun 2018 - 2020

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan yang Resign</b>	<b>Labour Turn Over</b>
2018	26	6,62%
2019	22	5,40%
2020	19	4,41%

*Sumber: Data Internal BUMIDA Tahun 2020*

Pada Tabel 1.5, dapat dilihat bahwa tingkat *turn over* karyawan pada tahun 2018 adalah 6,62% dengan jumlah karyawan yang *resign* sebanyak 26 orang. Pada tahun 2019 terjadi penurunan tingkat *turn over* karyawan menjadi 5,40% dengan jumlah karyawan yang *resign* sebanyak 22 orang. Pada tahun 2020 terjadi penurunan tingkat *turn over* karyawan menjadi 4,41% dengan jumlah karyawan yang *resign* sebanyak 19 orang.

Melihat terusnya terjadi penurunan tingkat *turn over* karyawan dalam 3 tahun terakhir dapat disimpulkan bahwa terjadinya kenaikan tingkat loyalitas dan kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan data di atas, meskipun tingkat *turn over* karyawan menurun, tetapi tingkat keterlambatan dan frekuensi karyawan menunjukkan kenaikan setiap tahunnya, perusahaan ingin mengurangi hal tersebut yang dimana salah satu upaya yang akan dilakukan adalah menaikkan tingkat *organizational citizenship behaviour* karyawan.

Berdasarkan hasil pengolahan data *preliminary test* yang dilakukan penulis, fenomena dan penelitian terdahulu yang telah dibahas di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kepuasan kerja dan loyalitas

terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Sumber daya manusia merupakan bagian yang cukup penting dalam pencapaian tujuan organisasi baik itu perusahaan besar maupun kecil, untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Dalam upaya meningkatkan *competitive advantage* pada perusahaan, kesediaan karyawan tidak hanya dalam menjalankan tugas pokoknya, tetapi juga melaksanakan hal yang lebih dari sekedar tugas pokoknya juga sangat penting. Salah satu faktor yang mendukung untuk terciptanya *Organizational Citizenship behaviour* pada karyawan adalah dengan loyalitas kerja karyawan itu sendiri, selain itu dukungan dari lingkungan kerja yang baik dan *supportive* dan kepuasan kerja karyawan pada perusahaan tersebut juga akan menumbuhkan keinginan karyawan untuk melakukan hal yang lebih untuk perusahaan yang disebut dengan *Organizational Citizenship behaviour*. Dengan banyaknya karyawan yang memberikan kerja lebih untuk perusahaan secara suka rela, akan berdampak pada keberhasilan perusahaan atau organisasi tersebut.

PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 merupakan perusahaan yang bergerak di bidang asuransi. Hasil dari *preliminary test organizational citizenship behaviour* pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 tergolong sedang cenderung tinggi, sementara tingkat kepuasan kerja dan loyalitas karyawannya tergolong tinggi. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dan loyalitas terhadap *organizational citizenship behaviour*, maka peneliti akan mengidentifikasi bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas karyawan terhadap *organizational citizenship behaviour* pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967.

### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan oleh penulis, maka didapatkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan kerja karyawan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967?
2. Bagaimana loyalitas karyawan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967?
3. Bagaimana *organizational citizenship behaviour* karyawan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967?
4. Bagaimana hubungan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui kepuasan kerja karyawan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967.
2. Mengetahui loyalitas karyawan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967.
3. Mengetahui *organizational citizenship behaviour* karyawan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967.
4. Mengetahui hubungan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967.
5. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat bagi penulis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada penulis dengan membandingkan teori dengan hasil penelitian tersebut. Manfaat dari segi aspek teoritis bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat serta mengembangkan ilmu pada pengetahuan pada bidang sumber daya manusia dan organisasi dan diharapkan dapat dijadikan bahan referensi ataupun sebagai data pembanding sesuai dengan bidang yang akan diteliti, memberikan sumbangan

pemikiran, menambah wawasan pengetahuan serta memberikan bukti empiris dari penelitian-penelitian sebelumnya mengenai pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas terhadap *organizational citizenship behaviour*. Sedangkan dari segi aspek praktis bahwa hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan masukan terhadap perusahaan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas.

## **1.7 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian**

Penelitian ini bertempat di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, Jakarta Selatan yang beralamat di Jl. Wolter Monginsidi No. 63, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan.

### **1.7.2 Waktu dan Pelaksanaan Penelitian**

Waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada bulan September 2020 sampai dengan Februari 2020.

## **1.8 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan disusun untuk mempermudah pemahaman materi yang dibahas dalam penelitian ini, adapun penulisan proposal skripsi ini disusun sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN:**

Bab ini membahas gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN:**

Bab ini membahas mengenai teori yang terkait dalam penelitian untuk menunjang penelitian yang diambil dari beberapa kutipan buku, penelitian terdahulu, hipotesis dan kerangka penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN:**

Bab ini membahas langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ini dan penganalisaan data untuk menjawab permasalahan dari penelitian ini.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN:**

Bab ini membahas analisis dari pengolahan data dan pembahasan

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN:

Bab ini membahas mengenai kesimpulan, saran dari hasil penelitian dan implikasi teoritis maupun praktis dari hasil penelitian.