

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Organisasi

AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia. Didirikan seabad yang lalu untuk memenuhi kebutuhan spesifik masyarakat Indonesia, AJB Bumiputera 1912 telah berkembang untuk mengikuti perubahan kebutuhan masyarakat. Pendekatan modern, produk yang beragam, serta teknologi mutakhir yang ditawarkan didukung oleh nilai-nilai tradisional yang melandasi pendirian AJB Bumiputera 1912.

AJB Bumiputera 1912 telah merintis industri asuransi jiwa di Indonesia dan hingga saat ini tetap menjadi perusahaan asuransi jiwa nasional terbesar di Indonesia.

AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi mutual, dimiliki oleh pemegang polis Indonesia, dioperasikan untuk kepentingan pemegang polis Indonesia, dan dibangun berdasarkan tiga pilar 'mutualisme', 'idealisme' dan 'profesionalisme'.

AJB Bumiputera 1912 menyadari pentingnya hubungan personal antara nasabah dan penasehat finansial mereka, serta menyediakan akses yang mudah untuk mendapatkan solusi khusus untuk memenuhi semua kebutuhan asuransi nasabah.

AJB Bumiputera 1912 dimiliki oleh masyarakat Indonesia dari berbagai latar belakang dan kelompok umur, serta menyediakan berbagai produk dan layanan yang setara dengan produk asuransi terbaik dunia, namun tetap menjaga keuntungannya di Indonesia bagi para pemegang polisnya.

AJB Bumiputera 1912 adalah aset nasional sebagai pelopor asuransi di Indonesia. AJB Bumiputera memiliki logo sebagai berikut:

Gambar 1.1

Logo AJB Bumiputera 1912



Sumber: [http:// www.bumiputera.com](http://www.bumiputera.com) diakses September 2012

1.1.2 Tujuan dan Budaya

1. Tujuan AJB Bumiputera 1912

- a. Membantu masyarakat dalam bidang perlindungan hari tua, kesejahteraan keluarga dan kelangsungan pendidikan putra putri pemegang polis.
- b. Membantu pemerintah dalam pembangunan khususnya dalam dibidang jasa asuransi.
- c. Membantu pemerintah dalam bidang stabilitas moneter.
- d. Mengendalikan inflasi.

2. Budaya AJB Bumiputera 1912

Penjabaran budaya perusahaan yang tertuang dalam akronim semangat, yaitu sinergi, empati, moral, aktif, nasionalis, gigih, apresiatif dan teladan. Namun satu hal yang perlu dicatat. Walau dinamika bisnis terus berkembang, dan perubahan tidak terelakkan, namun Bumiputera tetap mempertahankan nilai-nilai perusahaan yang ada sejak pertama kali didirikan hingga kini.

1.1.3 Visi dan Misi AJB Bumiputera 1912

1. Visi AJB Bumiputera 1912

Bumiputera ingin menjadi Asuransinya bangsa Indonesia.

2. Misi AJB Bumiputera 1912

Menjadikan Bumiputera senantiasa berada dibenak dan di hati masyarakat Indonesia, dengan:

- a. Memelihara keberadaan Bumiputera sebagai perusahaan perjuangan bangsa Indonesia.
- b. Mengembangkan korporasi dan koorporasi yang menerapkan prinsip dasar gotong royong.
- c. Menciptakan berbagai produk dan layanan yang memberikan berbagai manfaat optimal bagi komunitas Bumiputera.
- d. Mewujudkan perusahaan yang berhasil secara ekonomi dan sosial.

1.1.4 Kepemilikan AJB Bumiputera 1912

AJB Bumiputera 1912 memulai usahanya dengan modal awal nol sen, karena perusahaan dapat didirikan tanpa harus menyediakan modal terlebih dahulu. Dengan demikian, perusahaan asuransi ini terbentuk onderling atau mutual (usaha bersama) yang kepemilikannya hanya oleh pemodal tertentu, sejak awal pendiriannya Bumiputera sudah menganut sistem kepemilikan dan penguasaan yang unik, yakni bentuk badan usaha "mutual" atau "usaha bersama". Semua pemegang polis adalah pemilik perusahaan yang mempercayakan wakil-wakil mereka di Badan Perwakilan Anggota (BPA) untuk mengawasi jalannya perusahaan. Asas mutualisme ini, yang kemudian dipadukan dengan idealisme dan

profesionalisme pengelolanya, merupakan kekuatan utama Bumiputera hingga hari ini.

1.2. Latar Belakang Penelitian

Setiap manusia memiliki kebutuhan sosial yang mencakup kasih sayang, rasa memiliki, diterima dengan baik dan bergabung dalam kelompok tertentu dan persahabatan (Bangun, 2012:317). Manusia memiliki kebutuhan-kebutuhan tertentu untuk dapat bertahan hidup dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut manusia dituntut untuk bekerja dengan melakukan kerjasama dengan orang lain maupun masuk kedalam suatu wadah yang dinamakan organisasi. Organisasi atau perusahaan bisa dengan bentuk perusahaan jasa atau produk lainnya. Salah satunya perusahaan asuransi yang terkenal dengan sistemnya yang unik dengan menganut sistem kepemilikan mutual yaitu AJB Bumiputera 1912 yang juga merupakan perusahaan asuransi tertua di Indonesia yang sudah berusia satu abad.

AJB Bumiputera 1912 dalam mempertahankan eksistensinya hingga saat ini tentu tidak luput dari peran sumber daya manusianya. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuan organisasi tersebut (Bangun, 2012:4).

Suatu organisasi pasti memiliki tujuan dan target tertentu yang ingin dicapai, begitu pula dengan AJB bumiputera 1912 memiliki keinginan untuk terus memaksimalkan keuntungan organisasi dengan terus meningkatkan volume penjualan dengan memerlukan tenaga bagian atau biasa disebut agen asuransi. Muthohari (2012:194) menyatakan bahwa menjual produk-produk asuransi merupakan jenis pekerjaan yang berat bagi sebagian orang karena dinilai produknya yang abstrak. Kendala-kendala dalam menjual produk asuransi, selain karena produk asuransi merupakan suatu produk yang abstrak, *intangible* atau tidak berwujud membuatnya dirasa kurang diperlukan dalam

kehidupan sehari-hari terlebih manfaat yang dirasakan tidak secara langsung didapat oleh nasabah tetapi akan terasa manfaatnya setelah jangka panjang, bahkan bisa saja bukan dirinya sendiri yang merasakan manfaatnya karena ketika nasabah meninggal dunia maka akan diberikan kepada ahli warisnya.

Bagi agen dalam proses pencarian nasabah tidaklah mudah dalam meyakinkan seseorang untuk menggunakan asuransi, sedangkan agen dalam menjual produk asuransi tersebut dituntut untuk mencapai target tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Jajang selaku KUAK (Kepala unit Administrasi dan Keuangan) di AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Cibinong menyatakan bahwa ada target tertentu yang harus dicapai oleh KUOP (Kepala Unit Operasional) dengan membawahi beberapa supervisor agen kemudian supervisor tersebut membawahi beberapa agen. KUOP (Kepala Unit Operasional) dan supervisor agen yang bertanggung jawab atas produktivitas agen untuk pencapaian target tertentu, target yang harus dicapai yakni dari SP atau surat perintah dengan jumlah dan premi tertentu dan dalam waktu yang ditentukan, karena penentuan target akan berbeda-beda. Jika KUOP (Kepala Unit Operasional) dan supervisor tidak dapat mencapai target tersebut maka akan dikenakan sanksi atau *punishment* yang biasanya berupa degradasi atau penurunan jabatan atau dilakukannya peninjauan ulang selama kurang lebih 3 bulan terhadap target yang diberikan tersebut apakah target tersebut dinaikkan atau diturunkan.

Bekerja dengan kondisi seperti itu jelas bukan hal yang mudah untuk dilakukan, terlebih lagi agen asuransi juga tidak dibayar dengan gaji tetap melainkan di bayar atau digaji sesuai dengan jumlah nasabah yang didapatkan atau premi yang mereka dapatkan.

Menurut Jackson, Schuler dan Werner (2011:119) praktik-praktik imbalan atau disebut kompensasi akan berperan terhadap produktivitas. Praktik imbalan yang efektif mendorong pegawai untuk mengerahkan energi

mereka pada aktivitas-aktivitas yang sangat penting bagi keberhasilan perusahaan salah satunya peningkatan produktivitas. Bangun (2012:254) mengemukakan bahwa kompensasi merupakan salah satu faktor penting yang diperhatikan oleh banyak organisasi dalam mempertahankan dan menarik sumber daya manusia yang berkualitas. Pada situasi dimana kompensasi yang kurang menarik menimbulkan sumber daya manusia akan keluar dari organisasi, namun apabila kompensasi yang tepat akan meningkatkan kinerja, produktivitas kerja dan kepuasan kerja.

Seorang agen asuransi untuk dapat menjual produknya harus memiliki kesiapan mental dan fisik yang kuat agar tidak putus asa dalam menjual produknya (Muthohari, 2012:194). Adanya berbagai kendala bagi agen tersebut dalam menjual produk asuransi kemungkinan dapat diatasi ketika seseorang yang yakin bahwa mereka dapat melakukan sesuatu yang mempunyai potensi untuk dapat mengubah kejadian di lingkungannya, akan lebih mungkin untuk bertindak dan lebih mungkin untuk menjadi sukses dibanding dengan manusia yang memiliki keyakinan diri yang rendah (Feist dan Feist, 2011:212). Oleh karena itu, seorang agen yang memiliki keyakinan diri yang tinggi kemungkinan akan dapat mengatasi kendala-kendala yang terjadi dilapangan dan agar tidak menyerah dalam berbagai keadaan yang terjadi dalam menjual atau menawarkan produk kepada calon nasabah.

Self efficacy menurut Feist dan Feist (2011:211) merupakan keyakinan mereka atas kemampuan untuk melakukan tindakan yang akan menghasilkan dampak yang diharapkan. *Self efficacy* ini penting dimiliki oleh agen, karena sering kali orang yang memiliki kemampuan pun jika tidak memiliki keyakinan diri terhadap kemampuan tersebut maka tugas tersebut tidak akan dapat diselesaikan, demi meningkatkan keberhasilan agen dilapangan untuk mendapatkan nasabah yang lebih banyak dan premi dalam jumlah tertentu yang telah ditargetkan pihak perusahaan. Seseorang yang memiliki *self*

efficacy yang tinggi dan didukung dengan lingkungan responsif maka hasilnya kemungkinan akan tercapai, dan apabila seseorang yang memiliki *self efficacy* yang tinggi namun lingkungan yang tidak responsif maka biasanya orang tersebut akan meningkatkan usahanya untuk mengubah lingkungan tersebut (Feist dan Feist, 2011:213).

Agen AJB Bumiputera 1912 di kantor cabang Cibinong yang berhasil mencapai target tertentu dan melakukan tugas dengan baik diharapkan dapat selalu meningkatkan produktivitasnya. Pada kurun waktu satu tahun selama tahun 2012 yang dibagi setiap triwulan produktivitas agen AJB Bumiputera 1912 di kantor cabang Cibinong mengalami kenaikan yang cukup signifikan dari triwulan pertama ke triwulan kedua, namun untuk triwulan selanjutnya terus mengalami penurunan produktivitasnya. Penurunan itu terjadi karena adanya penurunan jumlah nasabah yang didapatkan oleh agen. Hal tersebut dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1

Data Produktivitas Agen Tahun 2012 Per Triwulan di Kantor AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Cibinong

Tahun 2012	Produktivitas Agen
Triwulan I	133,33%
Triwulan II	230%
Triwulan III	139,71%
Triwulan IV	91,55%

Sumber: Data produksi agen AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Cibinong, 2012

Sedangkan berdasarkan data produktivitas agen setiap bulan dalam tahun 2012 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Data Produktivitas Agen AJB Bumiputera 1912 Per Bulan di
Kantor Cabang Cibinong selama Tahun 2012

No.	Bulan	Data Produktivitas Agen
1	Januari	137, 88%
2	Februari	124, 24%
3	Maret	137,88%
4	April	262, 86%
5	Mei	227, 14%
6	Juni	202, 86%
7	Juli	164, 71%
8	Agustus	104, 41%
9	September	150, 00%
10	Oktober	94, 37%
11	November	91, 55%
12	Desember	90, 14 %

Sumber: Data produksi agen AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Cibinong, 2012

Terlihat dari tabel di atas adalah produktivitas agen pada tiga bulan terakhir merupakan yang terkecil pada tahun 2012, maka dapat di asumsikan bahwa pada tiga bulan terakhir itu agen AJB Bumiputera 1912 di kantor cabang Cibinong mengalami penurunan nasabah.

Suatu perusahaan yang ingin tumbuh dan berkembang selalu berupaya untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawannya. Peningkatan produktivitas juga merupakan dambaan setiap organisasi atau perusahaan (Anoraga, 2009:175), begitu juga dengan AJB Bumiputera 1912 di kantor cabang Cibinong menginginkan agar produktivitasnya selalu meningkat demi perkembangan perusahaan. Produktivitas itu sendiri adalah adalah perbandingan antara jumlah barang dan jasa yang dihasilkan atau *output* dengan jumlah sumber daya yang digunakan atau *input* (Nuryadin, 2012:212).

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin melakukan penelitian mengenai pengaruh *self efficacy* dan kompensasi terhadap produktivitas kerja agen AJB Bumiputera 1912 di kantor cabang Cibinong. Untuk itu, penulis mengajukan topik bahasan dengan judul “***Pengaruh Kompensasi dan Self Efficacy terhadap Produktivitas Kerja Agen AJB Bumiputera 1912 di Kantor Cabang Cibinong Tahun 2012***”.

1.3. Perumusan Masalah

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

1. Bagaimana kompensasi agen AJB Bumiputera 1912 di kantor cabang Cibinong?
2. Bagaimana *self efficacy* agen AJB Bumiputera 1912 di kantor cabang Cibinong?
3. Bagaimana produktivitas kerja agen AJB Bumiputera 1912 di kantor cabang Cibinong?
4. Bagaimana pengaruh kompensasi dan *self efficacy* secara simultan maupun parsial terhadap produktivitas kerja agen AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Cibinong?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kompensasi agen AJB Bumiputera 1912 di kantor cabang Cibinong.
2. Untuk mengetahui *self efficacy* agen AJB Bumiputera 1912 di kantor cabang Cibinong.
3. Untuk mengetahui produktivitas kerja agen AJB Bumiputera 1912 di kantor cabang Cibinong.

4. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan *self efficacy* secara simultan maupun parsial terhadap produktivitas kerja agen AJB Bumiputera 1912 kantor cabang Cibinong.

1.5. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait, yaitu:

1.5.1 Aspek Teoritis

1. Melakukan analisis terhadap pengaruh kompensasi dan *self efficacy* terhadap produktivitas guna memperluas wawasan dalam bidang ilmu Sumber Daya Manusia dan Perilaku Organisasi.
2. Informasi dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dalam mengembangkan konsep Manajemen Sumber Daya Manusia maupun Perilaku Organisasi.
3. Informasi dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya. Khususnya dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia maupun Perilaku Organisasi.

1.5.2 Aspek Praktis

1. Dapat digunakan sebagai masukan atau sumbangan pemikiran bagi pembuat kebijakan karyawan kantor AJB Bumiputera 1912 terutama di kantor cabang Cibinong khususnya bagian sumber daya manusia atau ke agenan guna mendapat pemahaman tentang kompensasi, *self efficacy* dan pengaruhnya terhadap produktivitas sehingga dapat meningkatkan mutu kerja melalui peningkatan produktivitas.

2. Dengan mendapat pemahaman-pemahaman di atas diharapkan bisa diperoleh suatu manfaat kompensasi dan *self efficacy* yang sesuai bagi perusahaan AJB Bumiputera 1912 di kantor cabang Cibinong khususnya dalam usaha peningkatan produktivitas kerja karyawannya agar diperoleh hasil kerja yang semakin maksimal.
3. Dapat dijadikan kajian ilmiah bagi para pengajar mata kuliah Sumber Daya Manusia maupun Perilaku Organisasi.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab yang saling terkait dan disusun dengan sistematika penyajian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang yang menguraikan masalah dan alasan peneliti untuk meneliti topik yang bersangkutan serta rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan yang menguraikan tentang sistematika penyajian dalam penelitian ini.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori tentang penelitian yang dilakukan, pembahasan mengenai hasil dari penelitian-penelitian sejenis atau penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, serta rumusan hipotesis yang diajukan oleh peneliti sebagai jawaban sementara dari permasalahan dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri atas lokasi penelitian, objek penelitian, operasionalisasi variabel, jenis dan sumber data, responden penelitian, metode penentuan

sampel, metode pengumpulan data, pengujian instrumen penelitian, pengujian pendahuluan, dan teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan secara rinci mengenai data penelitian dan membahas hasil penelitian tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini terdiri dari simpulan yang diperoleh peneliti dari hasil pembahasan sesuai dengan tujuan penelitian serta memuat saran yang sesuai dengan hasil penelitian.