

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan



Gambar 1. 1 Logo Perusahaan PT.Milliman Indonesia

Sumber: PT. Milliman Indonesia (2024)

Profil PT. Milliman Indonesia didirikan pada tahun 1947, PT. Milliman Indonesia adalah sebuah perusahaan manajemen risiko independen, manfaat, dan teknologi dengan kantor di kota-kota utama di seluruh dunia. PT Milliman Indonesia melayani seluruh spektrum organisasi bisnis, keuangan, pemerintahan, serikat, pendidikan, dan nirlaba. PT Milliman Indonesia dimiliki dan dikelola secara independen oleh para pemimpin perusahaan, yang dibedakan oleh pemahaman teknis dan bisnis mereka, serta pencapaian mereka dalam bidang masing-masing. Tim profesional PT Milliman Indonesia meliputi aktuaris, teknolog, klinisi, ekonom, ilmuwan iklim dan data, ahli manfaat dan kompensasi, dan banyak lagi. Selama 75 tahun terakhir, seiring dengan berkembangnya sifat risiko, PT Milliman Indonesia juga terus berkembang dalam membantu masyarakat yang membutuhkan jasa konsultan.

1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan PT.Milliman Indonesia

Sebagai suatu usaha manajemen risiko independen, manfaat, dan teknologi dengan kantor di kota-kota utama di seluruh dunia yang memiliki tujuan usaha, berikut merupakan visi dan misi Perusahaan PT.Milliman Indonesia.

Visi:

Bahwa PT. Milliman Indonesia adalah pemimpin pasar yang berpengaruh, memecahkan masalah-masalah penting melalui keahlian dalam berbagai subjek. Untuk mewujudkan visi PT Milliman, bermimpi untuk:

- a) Menjadi sumber utama layanan konsultasi dan produk di pasar-pasar yang kami layani
- b) Bersedia menghadapi masalah-masalah kompleks dan menantang yang memiliki dampak sosial yang penting
- c) Menjadi inovator dan pakar industri dengan pandangan global yang unik.

Misi:

Misi dari PT Milliman melayani klien untuk melindungi Kesehatan dan Kondisi keuangan jangka panjang siapapun di mana pun. Dalam menjalankan misi, para profesional Milliman membantu klien-klien menjawab pertanyaan-pertanyaan penting, seperti:

- a) Bagaimana orang dapat menyediakan untuk diri mereka sendiri ketika mereka tidak bekerja lagi?
- b) Bagaimana klien kami dapat membiayai, mengantarkan, dan meningkatkan pelayanan kesehatan secara efisien?
- c) Bagaimana sebuah perusahaan asuransi dapat melindungi kliennya dari risiko yang mereka hadapi?

1.1.3 Struktur Organisasi

PT. Milliman Indonesia memiliki struktur organisasi seperti pada gambar dibawah ini.



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi PT.Milliman Indonesia

Sumber: PT. Milliman Indonesia (2024)

1.2 Latar Belakang Penelitian

Sumber Daya Manusia atau karyawan adalah aset yang sangat penting dalam keberlanjutan sebuah perusahaan atau organisasi. Sumber daya Manusia adalah penggerak utama untuk mencapai misi dan visi suatu perusahaan atau organisasi. Kemampuan Sumber Daya Manusia adalah penentu berhasil atau tidaknya sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Termasuk pada PT. Milliman Indonesia yang bergerak dibidang konsultasi aktuarial, tujuan dari PT. Milliman Indonesia akan terwujud apabila didukung dengan Sumber Daya Manusia atau karyawan yang berkualitas. Sumber Daya Manusia sangat penting dalam bisnis konsultasi aktuarial karena mereka membawa pengetahuan, keahlian, etika, dan keterampilan manajemen risiko yang diperlukan untuk kesuksesan perusahaan. Mereka juga penting dalam mempertahankan hubungan dengan pelanggan dan memastikan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang ketat dalam industri akuntansi.

Salah satu upaya untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia yaitu dengan meningkatkan pengetahuan, kepuasan kerja, motivasi, dan kinerja para pegawai, dengan cara memperhatikan kompetensi para karyawan. Memperhatikan pengetahuan, kepuasan kerja, motivasi para karyawan merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan kepuasan kerja merupakan salah satu komponen penting yang ada di setiap bidang pekerjaan dan secara langsung mempengaruhi kinerja karyawan melalui kompetensi.

Kunci utama untuk memenangkan persaingan di pasar global dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan adalah dengan menciptakan keunggulan kompetitif. Menurut *resource-based theory* (Barney, 1986; Haanes et al, 2000; Prahalad et al, 1990), peran sumber daya manusia merupakan peran strategis dan merupakan sumber daya strategik organisasi, sedangkan *knowledge management* digunakan untuk mengubah sumber daya tersebut menjadi produk atau jasa yang menciptakan nilai bagi pelanggan. Keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia berhubungan dengan *knowledge management* karena keduanya mencakup aktivitas intelektual dari penciptaan pengetahuan hingga menggerakkan pengetahuan dalam pengelolaan *good corporate governance* (Huang et al, 2010; Zhou et al, 2003; Nonaka et al, 2000). Dengan demikian diharapkan dengan adanya perubahan dan transformasi peran dan fungsi sumber daya manusia dari bersifat mendasar dan tradisional menjadi peran dan fungsi bisnis dan strategis diharapkan akan mampu mewujudkan sistem tata kelola perusahaan yang baik dan memenuhi prinsip perusahaan PT. Milliman Indonesia.

Kepuasan kerja merupakan teori klasik dalam manajemen sumber daya manusia. Literatur tentang kepuasan kerja sudah muncul sejak pertumbuhan era industri tahun 1930-an, namun tetap masih diperlukan sampai saat ini. Upaya meraih kepuasan kerja sangat penting baik bagi individu maupun organisasi. Kepuasan kerja tidak hanya mendorong perilaku positif seperti produktif, disiplin, patuh, inovatif, suka menolong, Yahyagil (2015) mengendalikan perilaku negatif kontra produktif seperti korupsi, pencurian, perusakan, dan keluar kerja (Greenidge et al. 2014; Alleyne, 2014; Zhang & Deng, 2014) namun juga berhubungan dengan kebahagiaan (Avent, 2007), kesehatan psikologis Slaski & Cartwright (2003) dan kualitas kehidupan pekerja (Dhamija et al., 2019). Kebahagiaan orang dalam bekerja tidak hanya berhubungan dengan gaji, namun bagaimana pegawai puas yang melibatkan aspek materi dan non materi (Avent, 2007). Kepuasan kerja tidak hanya merupakan imbal pendapatan, yaitu bagaimana kerja yang menyenangkan, baik dan bermakna (Arnoux-Nicolas et al. 2016); Keles & Findikli, 2016).

Ide kepuasan kerja adalah hasil interaksi antara individu dan lingkungannya (Locke, 1969). Kepuasan kerja adalah sebuah konsep yang dapat menggambarkan bagaimana orang berpikir tentang pekerjaan, Berbasis *Goal Setting Theory* (Locke, 1969), kepuasan kerja adalah selisih antara tujuan individu dalam bekerja dengan kenyataan yang dirasakan. Menggunakan kata yang berbeda, dapat dinyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja seorang pegawai dipengaruhi oleh selisih (discrappancy) antara apa yang telah didapatkan dengan apa yang diinginkan (Locke, 1969). Definisi tersebut dapat dimaknai bahwa kepuasan seorang pegawai dalam suatu organisasi akan timbul jika tidak ada kesenjangan antara apa yang diinginkan dengan apa yang diterima. Semakin jauh jarak antara apa yang diinginkan dengan yang diterima pegawai dalam suatu organisasi, maka munculnya rasa ketidakpuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan akan semakin kuat (King et al., 1988).

Dalam kehidupan sosial organisasi, interaksi antar individu dan kelompok konflik pasti akan muncul seiring perjalanan waktu. Konflik kadang-kadang bisa timbul karena perebutan sumber daya anggaran antar unit yang dapat meluas karena tingginya tingkat persaingan. Selain faktor anggaran, konflik peran dan jabatan seseorang dalam suatu organisasi sudah hal yang jamak di semua level. Isu-isu keadilan organisasi juga tidak jarang mewarnai perjalanan organisasi yang menyebabkan konflik sehingga menyebabkan ketidakpuasan pegawai dalam bekerja (Hagemeister & Volmer, 2017). Munculnya ketidak-puasan pegawai dalam bekerja disebabkan karena beberapa faktor seperti karakter perkerjaan, teman sejawat, kondisi kerja, gaji, upah,

promosi, kepemimpinan, dan keadilan yang dirasakan. Pegawai yang bekerja dengan giat dan memiliki sikap positif pada umumnya akan memperlihatkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi dan begitu pula sebaliknya. Keterlibatan dan merasa dibutuhkan dalam menyelesaikan berbagai masalah pekerjaan, akan menghadirkan rasa puas pegawai dalam bekerja. Penghargaan ekstrinsik yang diberikan seperti gaji, upah, bonus, pujian, apresiasi, rasa hormat, dan bentuk empati lainnya yang bersifat intrinsik merupakan faktor kepuasan kerja. Ganjaran atau upah dalam bentuk materi bagi pegawai di banyak Negara, menempati urutan tertinggi sebagai faktor penentu kepuasan kerja.

Motivasi dalam kehidupan sehari-hari memiliki pengertian yang beragam baik yang berhubungan dengan perilaku individu maupun perilaku organisasi. Namun apapun pengertian motivasi merupakan unsur yang penting dalam diri manusia. Dasar utama pelaksanaan motivasi oleh seorang pemimpin adalah pengetahuan dan perhatian terhadap perilaku manusia yang dipimpinya sebagai suatu faktor penentu keberhasilan organisasi. Motivasi menurut Hasibuan (2007) adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya untuk mencapai kepuasan. Robbins (2006) mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan untuk melakukan sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual.

Kinerja pegawai dalam sebuah organisasi memiliki peranan yang sangat penting untuk dapat membantu organisasi dalam mencapai Visi dan Misi yang telah ditetapkan perusahaan. Penilaian kinerja selalu mengasumsikan bahwa karyawan memahami apa standar kinerja mereka, dan penyelia juga memberikan karyawan 4 umpan balik, pengembangan, dan insentif yang diperlukan untuk membantu orang yang bersangkutan menghilangkan kinerja yang kurang baik atau melanjutkan kinerja yang baik (Dessler, 2017). Menurut Coulter & Stephen (2018) menyatakan bahwa "Performance is the end result of an activity" Kinerja karyawan adalah hasil dari akhir sebuah aktivitas yang dilakukan karyawan. Perkembangan PT. Milliman Indonesia dari tahun ke tahun dapat diukur pula dengan melihat kinerja karyawannya. Salah satu yang mempengaruhi kinerja adalah kompetensi. Kompetensi bagi beberapa profesi menjadi persyaratan penting dalam menjalankan kerangka dan tujuan organisasi. Salah satu indikator dari Kepemimpinan adalah pengambilan keputusan

Kompetensi Menurut Dessler (2017) kompetensi adalah karakteristik pribadi yang dapat ditunjukkan seperti pengetahuan, keterampilan dan perilaku pribadi seperti kepemimpinan. Wibowo (2017) mengemukakan bahwa suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan itu tersebut. Menurut Emron et al. (2016) Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan (Knowledge), keahlian (skill), dan sikap (attitude). Dari ketiga definisi yang dikemukakan oleh para ahli tentang kompetensi maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan kemampuan dan karakteristik seseorang dalam melakukan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang dimiliki individu dengan efektifitas.

PT Milliman Indonesia beroperasi dalam industri konsultan dan manajemen risiko. Industri ini seringkali sangat kompetitif dan berkembang pesat, dengan permintaan yang terus meningkat untuk layanan konsultan yang berkualitas. Dalam lingkungan bisnis yang dinamis ini, kinerja karyawan memiliki peran krusial dalam menciptakan keunggulan kompetitif dan memastikan keberhasilan jangka panjang perusahaan. Manajemen sumber daya manusia adalah aspek kunci dalam memastikan kinerja organisasi yang optimal. Dengan memiliki karyawan yang terampil, termotivasi, dan puas, perusahaan dapat meningkatkan produktivitas, inovasi, dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan seperti pengetahuan, kepuasan kerja, dan motivasi menjadi sangat penting.

PT Milliman Indonesia adalah perusahaan yang beroperasi di bidang konsultan dan manajemen risiko. Dalam lingkungan bisnis yang berfokus pada pengetahuan dan keahlian teknis, kompetensi karyawan menjadi faktor penting yang memengaruhi kinerja mereka. Namun, untuk mencapai tingkat kompetensi yang tinggi, perlu dipahami bagaimana faktor-faktor seperti pengetahuan, kepuasan kerja, dan motivasi memainkan peran dalam proses tersebut. Meskipun banyak penelitian telah dilakukan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, masih ada kekurangan dalam pemahaman tentang hubungan antara pengetahuan, kepuasan kerja, dan motivasi dengan kinerja karyawan melalui kompetensi, khususnya dalam konteks perusahaan konsultan dan manajemen risiko di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah pengetahuan ini dan memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen SDM di PT Milliman Indonesia.

Berdasarkan uraian-uraian latar belakang serta penelitian terdahulu yang ada, terdapat kesenjangan atau perbedaan hubungan antara peneliti satu dengan yang lainnya yang membahas terkait pengaruh Pengetahuan, Kepuasan kerja, Motivasi, dan Kinerja Karyawan. Maka diperlukan penelitian dan pengkajian lebih mendalam terkait variabel tersebut. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini lebih lanjut dengan judul “PENGARUH PENGETAHUAN, KEPUASAN, DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KOMPETENSI PADA PT. MILLIMAN INDONESIA”.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis dapat merumuskan beberapa rumusan masalah, antara lain:

1. Bagaimana gambaran tentang Pengetahuan, Kepuasan, Motivasi, Kinerja karyawan dan Kompetensi di PT. Milliman Indonesia?
2. Apakah terdapat pengaruh antara Pengetahuan terhadap Kompetensi pada PT. Milliman Indonesia.
3. Apakah terdapat pengaruh antara Kepuasan Kerja terhadap Kompetensi pada PT. Milliman Indonesia.
4. Apakah terdapat pengaruh antara Motivasi Kerja terhadap Kompetensi pada Perusahaan PT. Milliman Indonesia.
5. Apakah terdapat pengaruh antara Kompetensi terhadap Kinerja Pekerjaan pada PT. Milliman Indonesia.
6. Apakah terdapat pengaruh antara Pengetahuan Kerja terhadap Kinerja Pekerjaan pada PT. Milliman Indonesia.
7. Apakah terdapat pengaruh antara Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pekerjaan pada PT. Milliman Indonesia
8. Apakah terdapat pengaruh antara Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pekerjaan pada PT. Milliman Indonesia.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui gambaran tentang Pengetahuan, Kepuasan, Motivasi, Kinerja karyawan dan Kompetensi di PT. Milliman Indonesia

2. Mengetahui pengaruh antara Pengetahuan terhadap Kompetensi pada PT.Milliman Indonesia.
3. Mengetahui pengaruh antara Kepuasan Kerja terhadap Kompetensi pada PT.Milliman Indonesia.
4. Mengetahui pengaruh antara Motivasi Kerja terhadap Kompetensi pada Perusahaan PT.Milliman Indonesia.
5. Mengetahui pengaruh antara Kompetensi terhadap Kinerja Pekerjaan pada PT.Milliman Indonesia.
6. Mengetahui pengaruh antara Pengetahuan Kerja terhadap Kinerja Pekerjaan pada PT.Milliman Indonesia.
7. Mengetahui pengaruh antara Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pekerjaan pada PT.Milliman Indonesia
8. Mengetahui pengaruh antara Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pekerjaan pada PT.Milliman Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan sebuah fungsi dari sebuah penelitian, baik dari pengembangan program ataupun ilmu pengetahuan murni. Pada penelitian ini, terdapat sejumlah kebermanfaatannya yang diharapkan bisa tercapai, yakni dalam segi praktis maupun teoritis.

1.5.1 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi, tinjauan, pertimbangan solusi, serta saran untuk merumuskan pengetahuan, kepuasan, motivasi, dan kinerja karyawan khususnya pada perusahaan PT.Milliman Indonesia.

1.5.2 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberi hasil yang akan digunakan untuk pengembangan pengetahuan dan pemahaman, serta menambah kajian terkait topik “Pengaruh Pengetahuan, Kepuasan, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kompetensi Pada Perusahaan PT Milliman Indonesia”. Di lain sisi, hasil penelitian ini juga bisa dijadikan rujukan serta bahan acuan penelitian di masa mendatang di bidang yang sejenis.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan sistematika penulisan guna memberi penggambaran informasi berkenaan dengan materi, metode, serta berbagai hal lainnya yang terkait dengan penelitian. Bagian ini mencakup sistematika serta penjelasan ringkas dari penelitian yang tersusun mulai dari Bab I hingga Bab V.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pertama memberi penjelasan umum, ringkas, serta padat, yang memberikan penggambaran secara tepat isi penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua memuat penjelasan mengenai hasil kajian kepustakaan dari yang umum hingga khusus, yang berkenaan dengan topik serta variabel penelitian guna menjadi landasan dalam menyusun kerangka berpikir serta perumusan simpulan sementara.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga memberi penegasan berkenaan pendekatan, metode, serta teknik yang dipakai dalam pengumpulan serta penganalisisan data yang dapat memberikan jawaban ataupun menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat memberi uraian hasil penelitian yang dijalankan atas objek disertai pembahasannya, yang cakupannya terdiri dari analisis responden atas variabel, analisis statistik, serta analisis pengaruh variabel.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima menjadi bagian penelitian yang memuat simpulan pembahasan penelitian serta memuat saran yang peneliti berikan, yang diharap akan memberikan manfaat, baik bagi objek penelitian serta berbagai pihak lainnya yang berkaitan.