

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia, yang berdiri sejak 12 Februari 1912 yang didirikan oleh tiga orang guru yaitu Mas Ngabehi Dwidjosewojo, Mas Karto Hadi Karto Soebroto dan Mas Adimijojo. AJB Bumiputera 1912 adalah satu-satunya perusahaan asuransi mutual terbesar, dan merupakan aset terbesar Indonesia. Saat ini perusahaan tersebut telah berusia 107 tahun, perusahaan ini menjadikan *icon* asuransi di Indonesia.

Sejak didirikan perusahaan ini adalah perusahaan asuransi berbasis mutual, dikarenakan perusahaan ini dimiliki oleh seluruh pemegang polis yang tersebar di Indonesia, dan perusahaan ini berdiri tanpa modal. Modal awal perusahaan ini diambil dari premi-premi yang dibayarkan anggota.

Pada tahun 2016, OJK (Otoritas Jasa Keuangan) memasuki kerah keuangan AJB Bumiputera 1912 untuk mengukur seberapa sehat keuangan perusahaan mutual ini, dengan menerapkan metode perhitungan yang biasa mereka pakai untuk menghitung perusahaan Perseroan Terbatas (PT), dan hasil pemeriksaan tersebut menyatakan kewajiban yang harus dipenuhi lebih besar dari aset dan pendapatan perusahaan.

Lalu OJK berupaya untuk menyetatkan perusahaan dengan langkah menonaktifkan dewan komisaris dan direksi AJB Bumiputera 1912, dan membentuk PS (Pengelola Statuter). PS mendapat persetujuan OJK untuk merestrukturisasi seluruh organisasi perusahaan dan beberapa kebijakan diantaranya memindahkan aset-aset properti milik perusahaan ke perusahaan baru (PT Bumiputera), tanpa memindahkan kewajiban. Menghentikan seluruh operasional perusahaan selama satu tahun, kecuali melayani polis-polis yang masih berjalan.

Selanjutnya PS memutuskan hubungan kerja 1.200 karyawan dengan imbalan pesangon dan memigrasikan ribuan agen pemasaran ke PT Bumiputera. dan PS

memfasilitasi perusahaan baru dengan sistem dan produk yang sama dengan AJB Bumiputera 1912.

Ketika OJK periode kedua memasuki masa kerja, seluruh kerjasama dengan perusahaan baru dihentikan dan dikembalikannya lagi seperti sebelum di restrukturisasi, tetapi AJB Bumiputera 1912 harus membayar aset-aset properti tersebut jika ingin dikembalikan. Setelah dikembalikan seperti sebelum direstrukturisasi PT Bumiputera berganti nama menjadi PT Bhinneka Life, yang kepemilikannya dibawah PT Sinarmas.

Dikarenakan restrukturisasi tersebut gagal, berdampak kepada keuangan perusahaan yang mengakibatkan keterlambatan pembayaran klaim yang awalnya 14 hari kerja sampai maksimal satu bulan, menjadi minimal satu tahun untuk klaim habis kontrak. Dan skema penjadwalan yang sudah beberapa kali berganti tempat yang awalnya penjadwalan di Wisma Bumiputera Sudirman, lalu berubah tempat ke Kantor Pusat Woltermonginsidi, dan berganti lagi ke Wisma Bumiputera Sudirman, nasabah merasa di ping-pong dengan perubahan tersebut, dan masih ada saja beberapa nasabah yang dijadwalkan ditempat-tempat tersebut tidak terealisasi pembayarannya. pada tahun 2019 ini penjadwalan berada di masing-masing kantor cabang berdasarkan 70% dari *income* cabang itu sendiri.

Kondisi perusahaan sampai saat ini belum menunjukkan perubahan yang positif sejak terjadinya restrukturisasi, yang dimana membuat banyaknya nasabah yang kecewa dengan hal tersebut, banyak polis-polis yang masih aktif tetapi pembayarannya diberhentikan dikarenakan membaca dari sosial media, tetangga atau sanak saudara yang bercerita dari mulut ke mulut tentang kondisi perusahaan yang belum bisa merealisasikan pembayaran hingga satu tahun lebih.

Dengan kondisi tersebut membuat semakin tinggi tekanan dan stres kerja yang dihadapi oleh karyawan AJB Bumiputera 1912 terutama staf yang berhadapan langsung dengan nasabah yang setiap harinya mereka mendapatkan berbagai macam komplenan dari omelan, cacian sampai ancaman, sehingga dapat mengganggu kesehatan mental karyawan yang mengakibatkan absensi yang tidak disiplin, seringnya tidak hadir pada jam kerja dikarenakan sakit, cuti

atau hanya absen datang dan pulang saja, sehingga dapat mengganggu kinerja atau performance karyawan dalam menangani administrasi kantor cabang itu sendiri.

Menurut pendapat Kartika Setiamega salah satu karyawan tetap di kantor Cabang Bekasi menyatakan, “Banyaknya pegawai kontrak atau PKWT yang berada di kantor-kantor cabang belum ada kejelasan pengangkatan apalagi dengan situasi seperti ini mereka enggan untuk tinggal lebih lama dalam organisasi, Dan juga saat ini kantor wilayah dan kantor pusat seperti lepas tangan terhadap komplain nasabah karena telah diarahkan ke kepada masing-masing kantor cabang tetapi proses pentransferan tetap dikantor pusat, susah komunikasi dengan kantor atasan yang menyebabkan kantor cabang sulit untuk meminta bantuan jika dicabang sudah tidak mampu mengatasi komplain tersebut”. Hal-hal seperti ini juga menyebabkan menurunnya rasa komitmen normatif atau loyalitas karyawan dikantor cabang terhadap perusahaan.

Selain itu kurangnya kompetensi yang ada didalam masing-masing karyawan yang membuat pelayanan nasabah, pekerjaan administrasi dan keuangan menjadi kurang kompeten dikarenakan sistem rekrutmen masih bersifat kekeluargaan dan belum sesuai dengan latar belakang pendidikan dalam menjalankan tugas dalam pekerjaan. Tidak adanya pelatihan kerja terlebih dahulu pada saat karyawan telah dinyatakan lulus seleksi. Dan masih banyaknya kepala-kepala kantor cabang yang belum memiliki sertifikasi profesi kerja dibidang asuransi.

Namun masih banyak karyawan yang tetap berada diperusahaan karena budaya organisasi yang angat dengan rasa kekeluargaan yang tinggi dan masih banyak karyawan yang optimis dengan bangkitnya perusahaan yang sudah banyak mengalami jatuh bangun, tetapi tetap bangkit, serta adanya dukungan dari Pemerintah dan di resmikannya PP No. 87/2019 tentang Asuransi Usaha Bersama oleh Presiden.

Untuk itu peneliti tertarik ingin meneliti “ Pengaruh Penyebab *Work Stress*, *Normative Commitment* dan *Competency* terhadap *Performance* karyawan pada perusahaan AJB Bumiputera 1912”

1.2 Batasan Masalah

Penulis membatasi masalah pada pengaruh penyebab *work stress*, *normative commitment* dan *competency* terhadap *performance* karyawan yang ditempatkan di kantor cabang jabodetabek pada perusahaan AJB Bumiputera 1912.

1.3 Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian dapat di identifikasikan sebagai berikut :

1. Dengan kondisi perusahaan yang sedang mengalami kesulitan keuangan dan banyaknya tekanan dari luar perusahaan dapat menimbulkan stres kerja berlebih terhadap karyawan.
2. Kurangnya SDM dalam setiap kantor cabang, kantor wilayah dan kantor pusat akibat pemindahan 1.100 karyawan, menjadikan pekerjaan yang seharusnya diselesaikan 2 – 3 harus dilakukan hanya 1 orang. Dan Pembagian *jobdesk* pekerjaan yang kurang jelas yang bisa membuat keteledoran karyawan dalam hal tanggung jawab.
3. Tidak adanya *training* untuk meingkatkan kompetensi karyawan.
4. Menurunnya rasa komitmen karyawan kepada perusahaan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, dalam penelitian ini permasalahan dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh penyebab *work stress* terhadap *performance* karyawan?
2. Apakah ada pengaruh *normative commitment* terhadap *performance* karyawan?
3. Apakah ada pengaruh *competency* terhadap *performance* karyawan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, dapat diketahui bahwa tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh penyebab *work stress* terhadap *performance* karyawan.
2. Untuk menganalisis pengaruh *normative commitment* terhadap *performance* karyawan.
3. Untuk menganalisis pengaruh *competency* terhadap *performance* karyawan.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Bagi Penulis, hasil penelitian dihadapkan dapat menambah dan memperluas wawasan dan memperdalam pengetahuan tentang aspek-aspek manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia.

Bagi Manajemen, hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat praktis berupa masukan-masukan bagi pihak manajemen khususnya dalam pengambilan keputusan terkait pelaksanaan manajemen sumber daya manusia, dan mempercepat proses perbaikan manajemen.

2. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia serta menambah bahan referensi dalam melakukan penelitian lebih lanjut bagi peneliti lain.