

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini masyarakat perlu memperhatikan kesadaran akan pentingnya perlindungan terhadap risiko-risiko yang mungkin saja dapat terjadi setiap waktu tanpa kita rencanakan. Hal tersebut tentu harus diminimalisir agar tidak memunculkan adanya kerugian baik berupa kehilangan jiwa maupun kerugian uang dan barang yang dimiliki seseorang. Adapun berbagai cara yang dapat dilakukan untuk meminimalisir kerugian tersebut, salah satu cara yang umum digunakan masyarakat saat ini dengan mendaftarkan diri ataupun barang benda berharga ke layanan jasa asuransi. Asuransi memberikan manfaat melindungi dari risiko ketidakpastian dan meminimalisir kerugian yang bisa saja terjadi. Program asuransi telah menjadi hal yang penting bagi perorangan maupun perusahaan, mengingat semakin tingginya risiko yang bisa saja terjadi dan tentunya berpotensi menyebabkan kerugian bagi individu kerugian bisa berupa keuangan maupun fisik (Hidayatillah et. al., 2020). Asuransi sendiri adalah sarana keuangan dalam tata kehidupan rumah tangga dalam segala aspek baik dari risiko kematian hingga menghadapi risiko akan harta benda yang dimiliki. Demikian pula dunia usaha dalam menghadapi berbagai risiko dalam menjalankan usahanya, meskipun ada banyak metode manajemen risiko, asuransi adalah metode paling umum digunakan saat ini. Pihak asuransi memberikan janji perlindungan kepada nasabah untuk risiko yang akan dihadapi (Hidayatillah et. al., 2020).

Badan Pusat Statistik (BPS) menyatakan jumlah perusahaan asuransi di Indonesia sendiri pada tahun 2021 sebanyak 149 unit, jumlah tersebut bertambah 0,68% dari tahun sebelumnya.

Tabel 1. 1 Jumlah Perusahaan Asuransi yang Ada di Indonesia 2021

Perusahaan Asuransi	Jumlah Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Penunjang Asuransi		
	2019	2020	2021
PERUSAHAAN ASURANSI	-	-	-
Asuransi jiwa	60	59	60
Asuransi kerugian	79	77	77
Reasuransi	7	7	7
Badan penyelenggara jaminan sosial	2	2	2
Penyelenggara asuransi wajib	3	3	3
Jumlah	151	148	149
PERUSAHAAN PENUNJANG ASURANSI	-	-	-
Pialang asuransi	160	160	155
Pialang reasuransi	42	42	41
Penilai kerugian	27	26	27
Konsultan aktuaria	-	-	-
Agen asuransi	-	-	-
Jumlah	229	228	223

Sumber: Badan Pusat Statistik Indonesia (2021)

Di Indonesia sendiri terdapat banyak perusahaan yang menyediakan jasa asuransi salah satunya ialah perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera atau biasa disingkat sebagai AJB Bumiputera, sebagai lembaga asuransi perusahaan ini merupakan perusahaan asuransi tertua yang ada di Indonesia yaitu berdiri sejak tahun 1912. AJB Bumiputera telah dipercaya lebih dari 100 tahun oleh masyarakat sebagai perusahaan yang mampu memberikan jaminan tidak hanya pada asuransi jiwa tetapi juga asuransi pendidikan. Akan tetapi persaingan dalam bisnis asuransi saat ini menjadi semakin ketat, apalagi melihat banyaknya perusahaan baru baik dari dalam maupun luar negeri yang mulai berkembang di Indonesia. Dengan semakin tingginya persaingan maka semakin tinggi juga usaha yang harus dilakukan perusahaan untuk tetap mempertahankan kepercayaan konsumen untuk tetap menggunakan jasa perusahaan asuransi ini (Hidayatillah et. al., 2020).

Perusahaan Asuransi Bumiputera ini telah memiliki 25 kantor wilayah dan 465 kantor cabang yang berada di seluruh Indonesia. Beberapa diantaranya berada di kota Surabaya dengan total keseluruhan sebanyak 7 kantor cabang. Meskipun merupakan perusahaan yang besar dan sudah berdiri sejak lama, akan tetapi hal itu tidak menjadikan ataupun menjamin bahwa Bumiputera menjadi perusahaan yang mempunyai posisi aman dan terkuat. Seperti fenomena yang ada saat ini dilansir dari Laucereno (2022), perusahaan AJB

Bumiputera mengalami kasus gagal bayar yang belum tertuntaskan sejak 2017 lalu, dengan jumlah klaim nasabah yang terus bertambah setiap harinya mulai klaim polis habis kontrak hingga klaim kematian yang tak kunjung mendapat kejelasan terkait pembayaran klaim tersebut. Pihak OJK yang merupakan regulator industri asuransi di Indonesia juga tak kunjung menuntaskan kasus gagal bayar ini. OJK selalu beralasan bahwa terjadi kekosongan BPA (Badan Perwakilan Anggota) dan hal ini telah terjadi selama lebih dari satu tahun (Laucereno, 2022).

Dampak dari kasus gagal bayar ini tidak hanya dirasakan para nasabah akan tetapi karyawan juga merasakannya. Selain sebagai karyawan yang harus mengemban tugas perusahaan ini, hampir seluruh dari karyawan Bumiputera ini juga merupakan nasabah atau pemegang polis. Berdasarkan wawancara singkat yang telah saya lakukan dengan Winarsih yang merupakan salah satu karyawan di perusahaan AJB Bumiputera ini berkata bahwa, tidak jarang sesama karyawan mengeluhkan akan dampak dari kasus gagal bayar ini, menurutnya kasus ini merupakan bencana yang cukup berkepanjangan. Beberapa dampak yang paling dirasakan oleh karyawan adalah jumlah pekerjaan yang bertambah, salah satunya dikarenakan banyak dari nasabah yang melakukan pengajuan pencairan dana dan memutuskan sepihak pembayaran premi, hingga adanya unjuk rasa besar besaran yang sering dilakukan oleh para nasabah. Puncaknya yaitu pada masa pandemi 2020 hingga 2022, seperti yang kita ketahui angka kematian melonjak tinggi sehingga banyak dari nasabah yang mengajukan klaim kematian, dengan bertambahnya jumlah pekerjaan tersebut cukup menyita waktu pribadi karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya, disamping bertambahnya beban pekerjaan yang diterima, karyawan semakin dibebankan dengan aksi yang dilakukan para nasabah, banyak dari nasabah tidak hanya melakukan unjuk rasa di perusahaan saja akan tetapi saat mereka sedang tidak di jam kerja atau sedang dirumah mereka juga masih mendapatkan panggilan dari nasabah setiap waktu. Terlebih lagi dampak yang dirasakan karyawan yang bekerja sebagai agen yang dimana pekerjaan mereka berhubungan secara langsung dengan nasabah, dengan kondisi perusahaan seperti sekarang ini tentunya banyak

tantangan dan hambatan yang dialami para agen. Sasaran utama kemarahan para nasabah atas kejadian ini banyak dirasakan oleh para agen cacian, makian, hujatan dan tidak jarang para agen juga mengalami teror yang dilakukan oleh para nasabah yang tidak terima atas kejadian ini. Meskipun dengan adanya masalah yang terjadi saat ini, perusahaan tetap menuntut para agen untuk melakukan pekerjaan dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya, seperti halnya tetap harus datang dan menagih saat jatuh tempo pembayaran premi nasabah, sedangkan setelah adanya kasus ini banyak dari nasabah yang enggan untuk melanjutkan pembayaran premi, agen juga dituntut untuk siap setiap saat melayani nasabah, menurut Winarsih dan beberapa karyawan lainnya hal itu menjadi masalah yang cukup mengganggu karyawan dikarenakan beban dari bertambahnya pekerjaan cukup menyita banyak waktu dan tenaga, dan hal itu ditakutkan akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil pekerjaan yang dicapai karyawan dengan ketetapan waktu yang telah ditentukan sebelumnya Robbins (2017:260). Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan karena hasil dan kesuksesan sebuah perusahaan tidak luput dari kinerja karyawan (Bruggen, 2015). Sama halnya dengan kinerja yang harus diberikan oleh karyawan pada perusahaan AJB Bumiputera yang diharapkan dapat terus berkembang demi keberlangsungan perusahaan itu sendiri. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, menurut Bruggen (2015), peningkatan kinerja dapat terhambat apabila beban kerja dan stres kerja terlalu berlebihan. Apabila tingkat stres rendah hal itu akan lebih mendorong efektivitas kinerja karyawan (Anasi, 2020).

Beban kerja dapat diartikan sebagai tuntutan pekerjaan oleh perusahaan terhadap karyawan (Anasi, 2020). Beban kerja juga dapat didefinisikan sebagai tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab di tempat kerja baik secara langsung maupun tidak langsung yang dapat menyita waktu karyawan dalam pengerjaannya (Johari et. al., 2018). Beban pekerjaan yang semakin bertambah dirasakan oleh karyawan AJB Bumiputera terutama karyawan bagian lapangan atau agen, dikarenakan dampak dari kasus gagal bayar yang terjadi saat ini, banyaknya nasabah yang menginginkan pemberhentian sepihak pembayaran

premi hingga pengajuan pencairan dana asuransi yang masih belum waktunya hingga lampiasan kemarahan dari para nasabah yang tidak terima dengan terjadinya kasus ini, dengan bertambahnya beban pekerjaan yang tidak diimbangi dengan sumber daya yang memadai dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan (Safira, 2022). Pada penelitian yang telah dilakukan Cox-Fuenzalida et. al. (2006), dari University of Oklahoma dengan sampel 149 mahasiswa sarjana yang diambil secara acak menyatakan bahwa beban kerja dapat secara signifikan mempengaruhi peningkatan maupun penurunan kinerja karyawan. Selaras dengan itu hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh Karatepe (2013), pada karyawan dan manajer hotel frontline di Romania menyatakan bahwa beban kerja yang berat atau berlebihan membuat kinerja karyawan semakin memburuk. Akan tetapi berbeda hasil dengan penelitian yang telah dilakukan (Johari et. al., 2018), pada penelitian yang telah dilakukan pada sekolah umum di Wilayah Utara Semenanjung Malaysia, menyatakan bahwa beban kerja tidak berdampak signifikan terhadap kinerja guru.

Stres kerja juga merupakan hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan, karena selain beban kerja, stres kerja juga dapat berdampak pada kinerja karyawan, hal sejalan dengan hasil penelitian Perez-Floriano et. al. (2019), yang dilakukan pada petugas polisi Mexico menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif langsung terhadap kinerja, akan tetapi hal itu berbeda dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Nur (2013), pada penelitian yang telah dilakukan pada pegawai di Universitas Khairun Ternate menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai. Santoso et. al. (2022), mengemukakan bahwa stres kerja sendiri merupakan gangguan terhadap kondisi psikis yang dialami karyawan yang disebabkan oleh pekerjaan, setiap hal di dalam pekerjaan dapat menjadi penyebab stres yang dialami karyawan, selain itu Santoso et. al. (2022), juga mengatakan stres kerja merupakan hal yang dialami oleh hampir setiap karyawan, beberapa penyebab karyawan mengalami stres kerja adalah pengaruh dari pekerjaan itu sendiri maupun lingkungan di tempat kerja. Dengan semakin banyaknya tuntutan pekerjaan yang disebabkan oleh kasus gagal bayar ini serta lampiasan kemarahan cacian hingga teror yang dilakukan para nasabah, karyawan

diharapkan dapat mengelola stres dengan baik. Salah satu cara yang dapat digunakan karyawan untuk dapat mengontrol stres dengan cara mengatur keseimbangan waktu antara waktu untuk pekerjaan dan waktu pribadi sehingga kemungkinan untuk terjadi stres semakin kecil.

Kasus gagal bayar ini juga dimungkinkan berdampak pada keseimbangan kehidupan karyawan menjadi tidak stabil, dikarenakan perusahaan menuntut karyawan untuk tetap melayani nasabah setiap waktu meskipun di luar jam kerja karyawan, *work life balance* sendiri ialah sejauh mana seseorang dapat menyeimbangkan antara kehidupan pribadi atau keluarga dengan tuntutan pekerjaan mereka dan bagaimana individu tersebut dapat merasa puas dan terikat dengan keduanya (Basem et. al., 2022). Di kehidupan kerja, tidak adanya *work life balance* akan berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan, karena dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan dan menyebabkan absensi karyawan menjadi lebih banyak (Rene et. al., 2018). Pada penelitian yang dilakukan Johari et. al. (2018), pada sekolah umum di Wilayah Utara Semenanjung Malaysia menyatakan bahwa *work life balance* mempunyai dampak yang cukup signifikan terhadap kinerja guru sekolah umum di wilayah utara Semenanjung Malaysia. Akan tetapi hal itu berbeda dengan hasil penelitian yang telah dilakukan (Sidik, 2019), yang menyatakan bahwa *work life balance* mempunyai dampak negatif terhadap kinerja karyawan pada perusahaan BMT Permata Jawa Timur.

Berdasarkan uraian di atas maka perlu dilakukan sebuah penelitian dengan judul “Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan *Work Life Balance* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Cabang Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dituliskan di atas, maka terciptalah rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah:

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada perusahaan AJB Bumiputera cabang Surabaya?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada perusahaan AJB Bumiputera cabang Surabaya?
3. Apakah *work life balance* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada perusahaan AJB Bumiputera cabang Surabaya?
4. Apakah beban kerja, stres kerja, *work life balance* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada perusahaan AJB Bumiputera cabang Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yang telah diuraikan di atas adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada perusahaan AJB Bumiputera cabang Surabaya.
2. Untuk menganalisis apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada perusahaan AJB Bumiputera cabang Surabaya.
3. Untuk menganalisis apakah *work life balance* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada perusahaan AJB Bumiputera cabang Surabaya.
4. Untuk menganalisis apakah beban kerja, stres kerja, *work life balance* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada perusahaan AJB Bumiputera cabang Surabaya.

1.4 Manfaat penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dokumen ilmiah yang dimanfaatkan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia khususnya tentang pengaruh beban kerja, stres kerja, dan *work life balance* terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran maupun pertimbangan bagi perusahaan AJB Bumiputera di Surabaya dalam pengambilan keputusan mengenai langkah yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan di waktu yang akan datang.

