

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Di era perkembangan zaman saat ini, manajemen sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu elemen kunci dalam pencapaian tujuan organisasi. Dalam bisnis modern, SDM memiliki peran kunci dalam mengelola karyawan sebagai aset utama perusahaan. SDM tidak hanya kegiatan dalam administratif seperti perekrutan dan penggajian, tetapi juga melibatkan pengembangan karyawan, manajemen kinerja, dan pengelolaan hubungan karyawan (Dessler, 2020). Pentingnya peran SDM dalam menciptakan nilai bagi organisasi berfokus pada strategi jangka panjang, yang melibatkan pengembangan kepemimpinan dan keterlibatan karyawan agar organisasi dapat beradaptasi dengan perubahan pasar dan tuntutan industri (Mathis & Jackson, 2020).

Setiap organisasi menganggap manusia sebagai sumber daya yang penting, baik sebagai karyawan, buruh, maupun pekerja. Sumber daya manusia dianggap paling berharga karena hanya mereka yang memiliki harkat dan martabat yang harus dihargai dan dijunjung tinggi dalam suatu organisasi (Pranata et al., 2020). Sumber daya manusia berperan aktif dalam jalannya organisasi dan proses pengambilan Keputusan. Apabila suatu perusahaan memiliki sumber daya manusia yang memiliki keterampilan, kualitas, dan pengelolaan sumber daya manusia yang baik, maka akan mendorong keberhasilan perusahaan tersebut dalam mencapai tujuannya (Sutrisno, 2019).

Sumber daya manusia adalah aset penting yang memiliki peran tidak tergantikan dalam sebuah organisasi. Pada dasarnya, sumber daya manusia di sebuah perusahaan merupakan karyawan yang bertindak sebagai penggerak, pemikir, dan perencana dalam mencapai tujuan perusahaan. Keberhasilan perusahaan pada dasarnya dipengaruhi oleh kinerja karyawan di dalamnya. Dengan kinerja yang baik, setiap karyawan dapat menyelesaikan beban perusahaan lebih efektif dan efisien, sehingga membantu mengatasi masalah yang timbul di organisasi atau perusahaan dengan baik (Situmorang, 2020).

Kinerja mencakup kualitas dan kuantitas hasil kerja seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2018). Kinerja seseorang dapat dilihat dari kepuasan kerja, beban kerja dan kualitas kerja yang dimilikinya. Sedangkan menurut Widyani (2021) kinerja adalah hasil dari proses yang diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan yang telah disepakati sebelumnya.

Kinerja memiliki makna yang lebih luas, bukan hanya sebagai hasil kerja tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. Hasil kinerja atau keberhasilan yang dicapai oleh karyawan selama satu periode tertentu ketika karyawan tersebut melaksanakan tugas dibandingkan dengan standar target yang telah ditentukan perusahaan (Andayani, 2020).

PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Jakarta adalah bagian dari Generali Group yang didirikan pada tahun 1831 di Trieste, Italia. Di Indonesia sendiri Generali Indonesia mulai beroperasi pada tahun 2008 dengan kantor pusat di Jakarta Selatan. Perusahaan ini merupakan salah satu pemain utama di pasar asuransi global Indonesia, yang sangat penting bagi kemajuan, perkembangan, dan kesejahteraan masyarakat modern.

Dalam industri asuransi, pemakaian teknologi terus berkembang. PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Jakarta perlu beradaptasi dengan cepat terhadap teknologi baru, seperti aplikasi digital dan sistem manajemen yang lebih efisien. Maka sumber daya manusia yang berkualitas harus terus dijaga dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan beban kerja yang ditanggung karyawan harus sesuai dengan posisinya. Jika karyawan tidak terlatih dengan baik dalam penggunaan teknologi baru, hal ini dapat menghambat kinerja operasional dan layanan pelanggan. Dalam menjalankan tugasnya, karyawan PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Jakarta memiliki target pencapaian dalam pekerjaan mereka. Hal ini ditentukan berdasarkan tugas pada bagian atau posisi yang diemban oleh karyawan tersebut. Berdasarkan hasil praobservasi di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Jakarta, penulis menemukan masalah, meskipun terdapat peningkatan dalam berbagai aspek, namun kinerja karyawan belum mencapai target yang telah ditentukan. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian kinerja karyawan selama tiga tahun terakhir yang tercantum dalam tabel 1.1.

**Table 1.1 Penilaian Kinerja Karyawan PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Jakarta Tahun 2021 - 2023**

No	Indikator Penilaian	Target	Tahun		
			2021	2022	2023
1.	Kepuasan Kerja	100%	87%	90%	88%
2.	Beban Kerja	100%	86%	89%	87%
3.	Kualitas Kerja	100%	88%	87%	90%
4.	Hasil Kerja	100%	87%	91%	86%
5.	Absensi kehadiran	100%	85%	88%	87%
Rata-rata		100%	87%	89%	88%

Sumber : PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat dari penilaian kinerja karyawan PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Jakarta mengalami fluktuasi. Dikarenakan pada tahun 2021 memiliki presentase sebesar 87%, kemudian pada tahun 2022 presentase data kinerja karyawan tersebut naik sedikit sebesar 89%, dan pada tahun 2023 mengalami penurunan walaupun tidak signifikan sebesar 88%. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa kinerja karyawan PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Jakarta belum optimal dikarenakan belum tercapainya target kinerja yaitu 100%.

Dari berbagai pengertian di atas, maka dapat dipastikan bahwa kinerja karyawan menjadi hal yang paling penting untuk dijadikan bahan evaluasi perusahaan untuk menilai apakah sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan atau sudah berjalan namun belum mencapai target. Dalam berjalannya kegiatan perusahaan agar mencapai tujuan organisasi, terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja, beban kerja, dan kualitas kerja yang harus ditingkatkan agar perusahaan berjalan dengan efektif dan efisien.

Kepuasan kerja adalah tingkat kenyamanan dan kebahagiaan yang dirasakan oleh karyawan terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya. Kepuasan kerja penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang puas dengan pekerjaan cenderung menghasilkan kinerja yang lebih tinggi (Robbins & Judge, 2019). Karyawan yang tidak puas dengan pekerjaan cenderung hanya melakukan

tugas minimum di tempat kerja. Kemudian kepuasan kerja adalah sikap positif dari karyawan terhadap pekerjaan mereka, yang mencakup perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaan melalui penghargaan terhadap nilai-nilai penting pekerjaan (Afandi, 2019). Oleh karena itu, kepuasan kerja adalah hal yang penting di perusahaan karena menunjukkan sikap positif dari karyawan terhadap pekerjaannya, serta sejauh mana keseimbangan antara harapan dan hasil yang diperoleh, serta antara kebutuhan dan penghargaan. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Harahap & Tirtayasa (2020), Octavianti & Hamni (2022), Paparang et al. (2021), Salsabilla & Suryawan (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Beban kerja adalah salah satu penyebab timbulnya tekanan akibat adanya tugas yang berlebihan. Kondisi ini menekankan perlunya pimpinan organisasi untuk memberikan perhatian lebih besar dalam menyelesaikan pekerjaan. Namun, hasil akhir setiap tugas tergantung pada pengalaman beban kerja yang dirasakan oleh individu masing-masing (Idayanti et al., 2020). Peningkatan kinerja karyawan bergantung pada kesesuaian pemberian beban kerja, yang berhubungan erat dengan kualitas kinerja yang dihasilkan. Kapasitas karyawan untuk menanggung tingkat beban kerja akan bervariasi. Pemberian beban kerja yang terlalu berat dapat menghambat penyelesaian pekerjaan karyawan dan menurunkan kepuasan kerja (Kirana et al., 2019). Dengan demikian beban kerja yang terlalu tinggi akan mengakibatkan turunnya kinerja karyawan dan sebaliknya jika beban kerja dapat diseimbangkan maka kinerja karyawan akan meningkat. Sama seperti penelitian yang dilakukan oleh Neksen et al. (2021), Rohman & Ichsan (2021), Sugesti & Akbar (2023) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kualitas kerja adalah variabel lain yang berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Kualitas kerja mencerminkan ketenangan dan keyakinan diri, di mana kenyamanan merupakan kebutuhan karyawan saat bekerja. Ketenangan dan kenyamanan akan meningkatkan kepuasan kerja, yang berdampak pada peningkatan kinerja karyawan dan perusahaan secara keseluruhan. Kualitas kerja yang baik dapat meningkatkan keterlibatan karyawan terhadap organisasi, sehingga mendorong keinginan mereka untuk tetap tinggal dan bertahan dalam

organisasi (Setiadi et al., 2019). Daniel (2019) menegaskan bahwa kualitas kerja sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, terutama dalam bidang jasa pelayanan. Hal ini karena kualitas kerja membantu menciptakan hubungan baik antara karyawan dan lingkungan kerja, sehingga karyawan dapat memberikan kinerja yang lebih baik. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggarini & Rowi (2023), Nasution (2020), Sidik et al. (2024) yang menyatakan bahwa kualitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan faktor-faktor yang diperoleh dari data dan latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN KERJA, BEBAN KERJA, DAN KUALITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. ASURANSI JIWA GENERALI INDONESIA JAKARTA”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Jakarta?
2. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Jakarta?
3. Apakah Kualitas Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Jakarta?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Jakarta
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Jakarta

- c. Untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Jakarta

## 2. Kegunaan Penelitian

Setiap kegiatan harus memberikan manfaat bagi peserta maupun orang lain, maka dari itu kegunaan penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Jakarta untuk mengevaluasi kinerja karyawan agar dapat mencapai target yang diinginkan.

- b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan tentang sumber daya manusia dan dapat menambah wawasan khususnya mengenai kepuasan kerja, beban kerja, dan kualitas kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini juga diharapkan sebagai referensi dalam pengembangan inovasi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

- c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan sumber referensi bagi pihak yang akan melakukan penelitian.

