

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada perkembangan serta pertumbuhan dunia bisnis di era globalisasi saat ini dan berbagai perubahan pada dunia birokrasi telah melahirkan berbagai konsep serta pemahaman tentang manajemen sumber daya manusia. Berbagai pemahaman tersebut telah membentuk serta mendorong penguatan konsep manajemen sumber daya manusia secara lebih kokoh dan berkarakter. Manajemen sumber daya manusia yang ialah bagian dari manajemen keorganisasian, memfokuskan diri serta memiliki tugas untuk mengelola unsur manusia secara lebih baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya.

Peranan manajemen sumber daya manusia dalam berorganisasi sangat krusial karena menjadi motor penggerak serta pengelola sistem, agar dapat berjalan dengan baik maka pengelolaannya wajib memperhatikan aspek-aspek krusial seperti disiplin kerja dan motivasi kerja. Dalam hal ini manajemen sumber daya manusia dijadikan sebagai salah satu indikator penting pencapaian tujuan organisasi secara efektif serta efisien.

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur penting pada perusahaan, sebab potensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap upaya perusahaan untuk mencapai tujuan. Sumber daya manusia (karyawan) yang berkualitas sebagai persyaratan kompetensi untuk dipergunakan merealisasi visi misi pencapaian tujuan perusahaan. Secara umum jika suatu perusahaan dapat berperan menumbuhkan motivasi dalam bekerja, menciptakan kedisiplinan karyawan untuk mematuhi kebijakan peraturan dengan konsisten agar dapat bekerja secara maksimal dan memperhatikan insentif yang akan diberikan kepada karyawan.

Menurut (Fath, 2016) Menciptakan sistem kerja yang baik masih belum cukup agar membuat karyawan bekerja dengan sebaik-baiknya dalam rangka mencapai kinerja terbaik. Sebagai imbalannya, perusahaan perlu memperhatikan kesejahteraan karyawan. Tolak ukur pertama bagi karyawan adalah imbalan gaji yang diterima dari perusahaan. Kemudian untuk semakin meningkatkan kinerja karyawan, maka perusahaan dapat menerapkan insentif.

Menurut (Mubarok, 2017) insentif adalah imbalan kepada seluruh orang yang ada dalam organisasi. Pemberian insentif terhadap karyawan merupakan upaya untuk memelihara karyawan agar dapat bekerja lebih baik dan maksimal. Insentif juga dikatakan sebagai imbalan atas prestasi, semakin tinggi prestasi karyawan maka seharusnya perusahaan juga memberikan imbalan tinggi kepada karyawannya.

Menurut (Dr. Badrudin, 2015) Istilah motivasi berasal dari kata motif yang dapat diartikan sebagai kekuatan dalam diri individu yang menyebabkan individu tersebut bertindak atau berbuat. Mc.Donald dalam Sardiman A.M. (2011:73) mengemukakan bahwa motivasi adalah perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya *feeling* dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan.

(Adha et al., 2019) mendefinisikan motivasi sebagai pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upaya untuk mencapai kepuasan. Menurut (Robbins & Timothy A Judge, 2018) motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu dalam memenuhi beberapa individu.

Menurut (Sumadhinata, 2018) Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial berlaku.

Disiplin kerja merupakan suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan baik tertulis maupun tidak tertulis, dan bila melanggar akan ada sanksi atas pelanggarannya. Menurut (Farida & Hartono, 2016) Dalam usahanya untuk melaksanakan disiplin yang baik, yang harus dimiliki oleh para pekerja adalah kesadaran akan arti pentingnya aturan-aturan.

PT. Asuransi MSIG (Mitsui Sumitomo Insurance Group) Indonesia merupakan perusahaan asuransi umum di Indonesia yang telah beroperasi selama lebih dari 40 tahun dan terus menerus berkembang setiap tahunnya. Berbekal pengalaman, PT. Asuransi MSIG Indonesia membawa nilai-nilai yang mengakar jauh lebih mendalam. PT. Asuransi MSIG Indonesia memiliki misi memberikan kontribusi bagi pengembangan masyarakat yang dinamis dan turut serta menjaga masa depan bumi, dengan memberikan keamanan dan ketenangan pikiran melalui usaha asuransi serta jasa keuangan global. PT. Asuransi MSIG Indonesia juga memiliki visi menciptakan grup usaha asuransi dan jasa keuangan terkemuka di dunia yang secara berkelanjutan mengusahakan pertumbuhan serta meningkatkan nilai perusahaan.

Dalam mencapai visi dan misi PT. Asuransi MSIG Indonesia diperlukan tenaga kerja yang memiliki kedisiplinan yang baik dalam bekerja. Disiplin kerja melalui tingkat kehadiran dan menyelesaikan pekerjaan dengan tertata rapi. Selain disiplin kerja merupakan faktor penting dalam tercapainya visi dan misi PT. Asuransi MSIG Indonesia, motivasi karyawan pun sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan seperti menunda pekerjaan untuk kepentingan pribadi dengan menjemput anggota keluarga pada saat jam kerja dan menghasilkan jam kerja tidak sepenuhnya

digunakan oleh karyawan untuk bekerja. Pemberian insentif pada karyawan PT. Asuransi MSIG Indonesia juga merupakan hal yang sangat penting dalam kinerja karyawan yang akan berdampak dalam tercapainya visi dan misi perusahaan. Ketidakpuasan dalam pembagian insentif antar karyawan akan berdampak pada turunnya kinerja kerja karyawan.

Kinerja suatu perusahaan dapat dicermati dan dinilai pada kemampuannya menuntaskan pengaduan yang diterima. Berikut pencapaian PT. Asuransi MSIG Indonesia selama kurun waktu 4 tahun pada 2018 hingga 2021.

Tabel 1.1
Kinerja Karyawan kantor pusat PT. Asuransi MSIG Indonesia
Periode 2018-2021

Jenis Transaksi	TAHUN			
	2018	2019	2020	2021
Asuransi Harta Benda	66%	100%	83%	0
Asuransi Kendaraan Bermotor	95%	92%	100%	84%
Asuransi Perjalanan	100%	80%	100%	0
Asuransi Pengangkutan (cargo)	87%	100%	93%	100%

Sumber: HRD Kantor Pusat PT. Asuransi MSIG Indonesia

Sesuai Tabel 1.1 pencapaian karyawan kantor pusat PT. Asuransi MSIG Indonesia diatas dapat dilihat bahwa:

1. Pada tahun 2018 karyawan tidak dapat menuntaskan pengaduan yang diberikan oleh konsumen terkait asuransi harta benda, asuransi kendaraan bermotor dan asuransi pengangkutan (cargo).

2. Pada tahun 2019 karyawan tidak dapat menuntaskan pengaduan yang diberikan oleh konsumen terkait asuransi kendaraan bermotor dan asuransi perjalanan.
3. Pada tahun 2020 karyawan tidak dapat menuntaskan pengaduan yang diberikan oleh konsumen terkait asuransi harta benda dan asuransi pengangkutan (cargo).
4. Pada tahun 2021 karyawan tidak dapat menuntaskan pengaduan yang diberikan oleh konsumen terkait asuransi kendaraan bermotor dan tidak terdapatnya pengaduan konsumen pada asuransi benda dan perjalanan.

Hal ini mengindikasikan kapasitas karyawan semakin rendah bahkan taraf pencapaian karyawan pada 4 tahun tersebut belum mampu menuntaskan pengaduan konsumen. Hal tersebut bisa terjadi karena dalam memberikan insentif kepada para karyawan kurang memadai, sebagai akibatnya karyawan tidak termotivasi untuk bekerja lebih gigih dalam menuntaskan pengaduan konsumen.

Selain insentif, rendahnya motivasi kerja juga menjadi pemicu rendahnya kinerja karyawan. Hal ini ditimbulkan sebab tidak adanya *reward* dari pimpinan untuk karyawan yang bisa menuntaskan pengaduan konsumen dan juga tidak memberikan komisi yang sesuai kepada karyawan sehingga hal tersebut sebagai penyebab para karyawan tidak termotivasi untuk bekerja lebih baik serta ulet untuk menuntaskan total pengaduan konsumen.

Fenomena lain yang terjadi yaitu dalam hal disiplin kerja, para pemimpin PT. Asuransi MSIG Indonesia sudah berupaya mengatasi kedisiplinan realtif ketat serta melakukan sanksi bila ada yang melakukan kesalahan, Namun hal tersebut masih kurang kesadaran para karyawan untuk menaati aturan yang sudah ditentukan. Hal ini dibuktikan dengan data taraf kedisiplinan karyawan sesuai tingkat kehadiran karyawan pada 4 tahun yaitu 2018 sampai 2021.

Tabel 1.2

Absensi karyawan kantor pusat PT. Asuransi MSIG Indonesia**Periode 2018 – 2021**

Tahun	Karyawan	Absensi		Jumlah	Persentase Ketidakhadiran
		Izin	Sakit		
2018	111	20	5	25	22%
2019	111	17	3	20	18%
2020	111	23	9	32	28%
2021	111	19	4	23	21%

Sumber: HRD Kantor Pusat PT. Asuransi MSIG Indonesia

Sesuai Tabel 1.2 terlihat bahwa tingkat disiplin dari kehadiran karyawan di tahun 2018 hingga 2021 sangat rendah, hal ini terjadi karena sikap sadar karyawan masih kurang dalam menegakkan kedisiplinan, sehingga berkurangnya kinerja karyawan. Maka perlu adanya peran dari Pimpinan kantor pusat PT. Asuransi MSIG Indonesia dalam memperhatikan alasan ketidakhadiran karyawan sebab dengan kedisiplinan akan meningkatkan kinerja karyawan. Sumber daya manusia adalah salah satu aspek pengatur perusahaan. Keberhasilan atau kegagalan sebuah perusahaan memiliki keterikatan pada tata laksana sumber daya manusia yang tepat serta sesuai. Perusahaan perlu memahami hal ini ketika mencapai dan mewujudkan tujuan perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas dan memperhatikan kondisi yang ada diperusahaan serta dengan melihat kinerja karyawan, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Insentif, Motivasi Intrinsik dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT. Asuransi MSIG Indonesia”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah yang dapat digunakan sebagai dasar penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Insentif berpengaruh terhadap kinerja karyawan kantor pusat PT. Asuransi MSIG Indonesia?
2. Apakah Motivasi Intrinsik berpengaruh terhadap kinerja karyawan kantor pusat PT. Asuransi MSIG Indonesia?
3. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan kantor pusat PT. Asuransi MSIG Indonesia?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan kantor pusat PT. Asuransi MSIG Indonesia.
- b. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja karyawan kantor pusat PT. Asuransi MSIG Indonesia.
- c. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan kantor pusat PT. Asuransi MSIG Indonesia.

2. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini mampu memberikan manfaat bagi pihak – pihak terkait, yaitu:

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berharga sebagai bahan pertimbangan bagi pihak instansi kantor pusat PT. Asuransi MSIG Indonesia mengenai pengaruh insentif, motivasi intrinsik, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

Sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan dan akan berdampak pada kelangsungan instansi.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini agar menambah pengalaman serta pengetahuan mengenai insentif, motivasi kerja dan disiplin kerja sebagai sarana untuk menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan Sumber Daya Manusia yang telah diperoleh di bangku perkuliahan dalam dunia kerja yang sebenarnya. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan referensi dan pengembangan ide-ide untuk mahasiswa dan generasi penerus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan sebagai sumber referensi yang memberikan informasi yang teoritis dan empiris bagi pihak-pihak yang melakukan penelitian yang berkaitan.

