

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran industri asuransi dalam perekonomian Indonesia sangat besar dan sangat luas. Sebagai suatu produk jasa industri asuransi relatif kurang diminati konsumen untuk membeli (*un-sought goods*). Pada kenyataannya sejumlah aktivitas industri dan perdagangan tidak mungkin berlangsung tanpa dukungan produk jasa asuransi. Adanya peran yang sangat luas dari industri asuransi tentu saja menciptakan kompetensi antar perusahaan asuransi, untuk berlomba dalam mencapai tujuan dari perusahaan. Hal tersebut, tidak terlepas dari peran karyawan asuransi sebagai garda terdepan untuk memasarkan, menjual, dan melayani serta merekrut para calon nasabah untuk menjadi nasabah (Alfitriana, 2020).

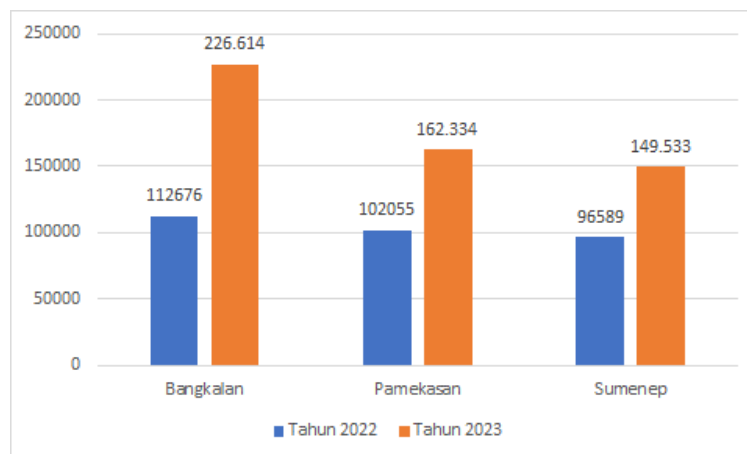
Berdasarkan Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) pasal 246 (dalam Ichsan, 2016) menggambarkan bahwa asuransi merupakan suatu perjanjian (timbal balik) yang mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya, karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tentu (*onzeker woral*), sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 1992 menyebutkan bahwa asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua orang atau lebih yang mana pihak penanggung mengikatkan diri pada tertanggung dengan menerima

premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karenakerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari sebuah peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.

Pada sebuah organisasi terutama industri asuransi, sumber daya manusia (SDM) merupakan sebuah aset utama dalam roda perputaran organisasi. Syafiq (2019) menjelaskan bahwa Karyawan sebagai sumber daya manusia dalam perusahaan merupakan suatu potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan hasil kerja yang optimal sesuai dengan tujuan perusahaan. Para karyawan diharapkan mampu menyusun berbagai inovasi dan menemukan solusi efektif pada beberapa masalah yang timbul guna mempertahankan kelangsungan organisasi (Khasanah & Himam, 2018).

Salah satu industri asuransi merupakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Santika, *et.al.*, (2018) menjelaskan bahwa BPJS merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab pada presiden yang mampu memberikan manfaat pada peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa. Berdasarkan data dari BPJS Ketenagakerjaan Provinsi Jawa Timur (2023) terdapat 4.342.080 peserta aktif yang terdiri dari penerima upah (PU), tenaga kerja bukan penerima upah (TKBPU), pekerja migran Indonesia (PMI)

dan jasa konstruksi. Kemudian, data terkini dari BPJS Ketenagakerjaan Madura (2023) mengungkapkan angka sadar asuransi kesehatan kian meningkat dengan naiknya jumlah peserta aktif yang semula hanya 311.320 peserta menjadi 538.491 peserta yang terdiri dari golongan pekerja rentan hingga pekerja migran Indonesia.



Gambar 1.1

Jumlah Peserta Aktif BPJS Ketenagakerjaan Madura Tahun 2022-2023

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan KC Madura, Bangkalan (2023)

BPJS Ketenagakerjaan (2023) memiliki beberapa produk bagi individu yang menjadi pesertanya antara lain jaminan hari tua (JHT) yaitu program perlindungan yang diselenggarakan dengan tujuan untuk menjamin agar peserta menerima uang tunai apabila memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Kemudian, jaminan kecelakaan kerja (JKK) yaitu manfaat berupa uang tunai dan/atau pelayanan kesehatan yang diberikan pada saat Peserta mengalami Kecelakaan Kerja atau penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja. Jaminan Kematian (JKM) yaitu manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia

bukan akibat kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja. Selanjutnya, jaminan pensiunan (JP) yaitu program perlindungan yang diselenggarakan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak pada saat peserta kehilangan atau berkurang penghasilannya karena memasuki usia pensiun atau mengalami cacat total tetap. Serta, jaminan kehilangan pekerjaan (JKP) yaitu jaminan yang diberikan kepada pekerja/buruh yang mengalami pemutusan hubungan kerja dengan tujuan mempertahankan derajat kehidupan yang layak pada saat pekerja kehilangan pekerjaan. Pekerja dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak saat terjadi risiko akibat pemutusan hubungan kerja seraya berusaha mendapatkan pekerjaan kembali.

Hasyim, *et. al.* (2023) menggambarkan melalui penelitiannya bahwa pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Sulawesi – Maluku mengalami penurunan motivasi yang disebabkan adanya stress kerja serta pemberian kompensasi yang tidak sesuai. Selain itu kurangnya interaksi interpersonal dari atasan kepada bawahan juga menjadi salah satu faktor utama menurunnya motivasi karyawan BPJS Ketenagakerjaan tersebut. Fenomena tentang motivasi karyawan juga muncul pada salah satu kantor cabang di provinsi Jawa Timur yakni BPJS Ketenagakerjaan Madura.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan menggambarkan bahwa terdapat penurunan hasrat atau dorongan untuk bekerja dengan maksimal. Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Madura merasa tidak memiliki motivasi untuk produktif sehingga tidak mampu mencapai tujuan-tujuan yang telah diterapkan. Sejalan dengan temuan di lapangan tersebut, Jafar (2018)

menjelaskan bahwa tujuan perusahaan tidak akan tercapai apabila tidak diiringi oleh kinerja karyawan yang baik. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan kerja sama antara masing-masing individu di dalamnya agar dapat mendorong karyawan untuk mencapai tujuannya.

Selain itu juga berdasarkan hasil studi pendahuluan terdapat beberapa tantangan dan tuntutan dalam bekerja sebagai karyawan BPJS Ketenagakerjaan Madura. Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Madura memiliki beberapa tantangan dalam menjalankan pekerjaannya antara lain jam kerja yang melebihi batas dan target tinggi tapi tidak diimbangi dengan fasilitas dan sarana yang memadai. Sejalan dengan hal tersebut, Alfitriana (2020) menjelaskan bahwa fasilitas dan sarana yang diterima oleh karyawan BPJS akan berbanding lurus dengan motivasi yang dihasilkannya.

Selain tuntutan yang telah dijelaskan sebelumnya, juga terdapat kendala yang dialami oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Madura dalam memenuhi tuntutan untuk mengejar target yang telah ditetapkan menyebabkan karyawan tertekan dan menjadikan karyawan stress. Fenomena tersebut sejalan dengan Kendristo (2016) dan Aksama, *et.al.*, (2019) dimana stress yang dialami oleh karyawan juga dapat dikarenakan karyawan diminta untuk melakukan beberapa tugas secara bersamaan dan atasan seringkali tidak peduli dengan apa yang karyawan rasakan. Fenomena tersebut terjadi pada bagian pemasaran BPJS Cabang Bangkalan.

Keterlibatan aktif karyawan dalam mempertahankan kelangsungan organisasi tidak dapat dilepaskan dari adanya faktor yang muncul dari dalam

diri individu. Faktor tersebut dapat memunculkan gairah kerja pribadi agar mampu untuk bekerja lebih efektif dan terintegritas untuk tercapainya sebuah kepuasan. Hal tersebut dijelaskan oleh Faslah dan Savitri (2017) sebagai motivasi. Motivasi menjadi stimulus manusia untuk menjalankan aktivitas untuk menghasilkan sesuai yang terbaik. Pegawai yang diberi motivasi bekerja tinggi akan mendapatkan kepuasan tersendiri dalam bekerja.

Motivasi memiliki bahasa latin *movere* artinya dorongan atau penggerak. Motivasi adalah bagaimana cara untuk memberikan dorongan kepada karyawannya, agar dapat bekerja secara maksimal (Rosmaini & Tanjung, 2019). Keinginan yang dimiliki individu dalam melakukan suatu kegiatan tertentu untuk mencapai suatu tujuan ialah suatu dorongan dari keadaan pribadi yang dikatakan sebagai motivasi yang dimiliki oleh individu (Hasyim *et al.*, 2020). Motivasi lebih menekankan pada kekuatan karyawan untuk berperilaku dengan cara tertentu untuk mewujudkan serta mencapai tujuan yang telah diterapkan.

Hasibuan (2013) juga menjelaskan bahwa motivasi bekerja merupakan *stimulant* dorongan yang menimbulkan gairah kerja pribadi supaya mampu bekerja secara bersama, efektif, dan terintegrasi meliputi segala upaya untuk tercapainya kepuasan. Sejalan dengan hal tersebut Kadafi (2017) menjelaskan bahwa motivasi kerja merupakan upaya pendorong yang menimbulkan seseorang atau bagian dari organisasi secara rela untuk mengeluarkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau ketrampilan untuk melaksanakan berbagai aktivitas yang telah menjadi beban tanggungannya serta

melaksanakan kewajiban tersebut, sebagai upaya pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pada studi pendahuluan juga ditemukan bahwa karyawan BPJS Ketenagakerjaan Madura merasa tidak termotivasi karena lingkungan yang tidak mendukung, hubungan interpersonal antar karyawan yang buruk. Serta tanggung jawab tim dibebankan ke individu dengan supervisi dari atasan yang juga kurang menjadikan karyawan tidak memiliki motivasi yang berdampak pada produktivitas kerja dan tidak tercapainya tujuan perusahaan. Fenomena yang muncul sebelumnya tidak sesuai dengan Mariati (2018) dimana motivasi penting dimiliki oleh karyawan karena mampu mendorong karyawan untuk tampil produktif dan mencapai tujuan perusahaan.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prakoso, *et.al.*, (2014) yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan PT. AXA Financial Indonesia Cabang Malang)” menjelaskan bahwa permasalahan yang terjadi berasal dari lingkungan kerja yang tidak kondusif. Karyawan merasakan bahwa lingkungan tidak mendukung karyawan untuk berkembang dan berprestasi, selain itu timbul rasa tidak nyaman dan kejenuhan pada karyawan sehingga mempersulit karyawan dalam bekerja”.

Penelitian yang dilakukan oleh Malau (2018) yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Kesehatan Cabang Metro”, menunjukkan bahwa gambaran permasalahan mengenai bagaimana peningkatan kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang

Metro dimana seorang karyawan tidak memiliki peningkatan dalam kinerjanya dalam kurun waktu tertentu yang dilatarbelakangi adanya tuntutan dalam pekerjaan yang tidak sesuai dengan kompetensi serta pengalaman karyawan, di sisi lain karyawan juga tidak diberikan pelatihan yang memadai.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Madura memerlukan *effort* yang lebih untuk menjalankan pekerjaannya. Sejalan dengan hal tersebut, George dan Jones (dalam Halim & Andreani, 2017) menjelaskan bahwa terdapat beberapa aspek yang membentuk motivasi dalam bekerja karyawan antara lain arah perilaku (*direction of behavior*), tingkat usaha (*level of effort*) dan tingkat kegigihan (*level of persistence*). Arah perilaku (*direction of behavior*) merupakan perilaku yang dipilih seseorang dalam bekerja, diukur melalui adanya kemauan untuk menyelesaikan pekerjaan dan ketaatan pada pertaturan. Kemudian, tingkat usaha (*level of effort*) merupakan seberapa keras usaha seseorang untuk bekerja sesuai dengan perilaku yang telah dipilih, diukur melalui keseriusan dalam bekerja dan kemauan untuk menjadi lebih baik dari yang sebelumnya. Serta tingkat kegigihan (*level of persistence*) merupakan seberapa keras seseorang akan terus berusaha untuk menjalankan perilaku yang telah dipilih, diukur melalui kemauan untuk mengembangkan keahlian dan memajukan perusahaan serta kegigihan bekerja walaupun lingkungan kurang mendukung.

Motivasi pada karyawan dalam bekerja akan tumbuh apabila karyawan mampu merumukan ide dan metode-metode baru yang imajinatif, estetis, fleksibel dan dapat diintegrasikan dengan tujuan perusahaan. Yang dimaksud

tersebut oleh Yahyaa dan Sukarno (2021) sebagai kreativitas. Kemampuan ini dapat melahirkan gagasan baru yang memiliki kualitas tinggi yang dapat memenuhi kebutuhan tugas. Bagi individu yang berpikir kreatif, mereka menantang status quo dan akan mencari alternatif baru dalam menemukan jalan keluar dari suatu masalah atau mencari peluang baru yang dapat menguntungkan.

Kreativitas dijelaskan oleh Amabile (1983) sebagai suatu produk atau respons seseorang dikatakan kreatif apabila menurut penilaian orang yang ahli atau pengamat yang mempunyai kewenangan dalam bidang itu bahwa itu kreatif. Kreativitas dianggap sebagai karakteristik pribadi dengan fitur yang mencakup bidang minat yang luas dan tingkat energi yang tinggi (King & Gurland, 2007).

Riko (2020) menjelaskan bahwa kreativitas menjadi salah satu faktor naik dan turunnya motivasi individu karena ketika individu membentuk hubungan-hubungan baru dengan lingkungannya dalam upaya menjadi dirinya sepenuhnya. Kreativitas akan sangat membantu organisasi dalam merespon setiap perubahan yang mungkin saja terjadi di dunia bisnis yang penuh persaingan (Anshori, Eliyana, & Suaedi, 2022). Selain itu, menciptakan, atau memunculkan ide-ide baru untuk memperbaiki kondisi, merupakan komponen penting dari diri individu (Riansyah & Sya'roni, 2014). Tetapi hal tersebut berbanding terbalik dengan yang terjadi pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Madura, dimana karyawan kesulitan untuk menciptakan ide atau sesuatu yang

baru karena tidak mendapatkan pelatihan sesuai dengan kompetensi kerja yang ada.

Realita yang terjadi itulah yang menjadi alasan dilakukannya penelitian ini untuk melakukan penelitian dengan topik “Motivasi Karyawan dalam Menghadapi Tantangan dalam Industri Asuransi: Peran Kreativitas sebagai Faktor Kunci”. Melalui pemahaman yang mendalam tentang motivasi karyawan dan bagaimana kreativitas berperan sebagai faktor kunci dalam menghadapi tantangan di industri asuransi, maka diharapkan industri asuransi di Indonesia dapat terus berkembang, memberikan layanan terbaik kepada konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat indikasi adanya kesenjangan antara motivasi kerja yang diharapkan dengan perilaku kerja yang ditunjukkan oleh karyawan industri asuransi khususnya BPJS Ketenagakerjaan Madura. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka pertanyaan peneliti yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana motivasi kerja yang ditunjukkan oleh karyawan dengan kreativitas sebagai faktor kunci dalam menghadapi tantangan industri asuransi?

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

a. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan oleh masyarakat untuk melihat dan mengetahui Bagaimana motivasi kerja karyawan dalam menghadapi tantangan industri asuransi.

b. Manfaat Teoritis

- 1) Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi suatu rujukan bagi peneliti dan juga diharapkan dapat digunakan untuk kajian.
- 2) Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan landasan bagi para peneliti lain berikutnya dalam melakukan penelitian lain yang sejenis dan juga menjadi sumbangsih referensi terkait pengkajian teori tindakan sosial mengenai fenomena industri asuransi di Indonesia.