

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Manajemen Sumber Daya Manusia dalam suatu organisasi merupakan sebagai bentuk usaha pengembangan yang bersifat integral, baik yang menyangkut Sumber Daya Manusia sebagai individu maupun sebagai sistem. Suatu organisasi sebagai wadah SDM untuk memenuhi kebutuhan suatu organisasi manapun untuk perkembangan sebuah usaha bentuk tenaga kerja. Dalam pengembangan sumber daya manusia tentu dilakukan secara terencana serta struktural untuk meningkatkan kompetensi pegawai dan kinerja organisasi melalui program pelatihan, pendidikan dan pengembangan.

Stres kerja merupakan suatu keadaan dimana seseorang mengalami tekanan karena adanya kondisi-kondisi yang mempengaruhi dirinya, kondisi-kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam pekerjaan maupun dari luar pekerjaan. Faktor lingkungan kerja atau faktor internal secara langsung berhubungan dengan kondisi pekerjaan. Hal ini bisa berupa adanya konflik kerja, beban kerja, waktu kerja, karakteristik tugas, dukungan kelompok dalam tim kerja, dan pengaruh pimpinan. Sedangkan faktor luar atau eksternal berupa masalah pribadi karyawan dengan masyarakat maupun keluarga.

Dalam hal ini karyawan tentu membutuhkan beberapa hal harus disikapi dalam menghadapi situasi dimana mereka dapat menjalankan kewajibannya dari berbagai persoalan yang ada. *Managerial Coaching* sendiri dipilih menjadi jalan keluar agar karyawan tetap dalam satu situasi yang tepat secara keseluruhan dalam menjawab berbagai persoalan dari para nasabah. Bimbingan sendiri dapat dilakukan selaku yang bertanggung jawab mengenai hubungan antar manusia atau *Human Resource*. *Managerial Coaching* itu sendiri dilakukan dengan arahan yang sama dan meliputi kegiatan konseling dari karyawan kepada *Human Resource*.

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 atau lebih dikenal sebagai AJB Bumiputera adalah perusahaan asuransi jiwa nasional milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Didirikan pada tanggal 12 Februari 1912 dan masih beroperasi hingga saat ini. Namun terdapat masalah pada perusahaan yang terlihat dari tiga tahun terakhir dari laporan keuangan OJK yang cukup mengkhawatirkan.

Berdasarkan hasil penelitian di perusahaan AJB Bumiputera, karyawan mengalami stress kerja dikarenakan adanya isu buruknya manajemen perusahaan mengenai tata kelola manajemen investasi maupun dan manajemen keuangan yang mengakibatkan likuiditas. Likuiditas adalah kemampuan perusahaan dalam melunasi utang atau kewajiban yang harus segera dipenuhi oleh perusahaan. Hal itu berhubungan dengan adanya pembengkakan hutang perusahaan kepada nasabah atau klaim yang belum dapat terpenuhi. Sehingga seringkali terjadi konflik dengan nasabah yang menginginkan haknya untuk segera terpenuhi.

Dari kumparan CNBC menyatakan bahwa Bumiputera mengalami permasalahan solvabilitas mencapai lebih dari Rp 20 triliun akibat adanya miss manajemen. Disebutkan bahwa pada Januari 2018 AJB Bumiputera mengaku mengalami keterlambatan Klaim dalam 1-2 bulan karena tidak ada premi yang dihasilkan Bumiputera karena produksi yang dialihkan ke Bhinneka Life. Dari produksi premi hasil bentukan Bumiputera baru yaitu asuransi Jiwa Bumiputera sebesar Rp 16 triliun dalam 12 tahun tapi kenyataannya yang dapat dipenuhi hanya sebesar Rp 1,7 triliun. Setelah mengalami gagal bayar pihak AJB Bumiputera menyatakan bahwa tetap melakukan penguatan usaha dalam waktu 2 tahun karena perusahaan tidak dalam posisi yang kuat, tentu saja akan sulit menerima investor baru.

Pada Maret 2018, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merilis peraturan mengenai kesehatan keuangan bagi perusahaan asuransi berbentuk hukum asuransi bersama. Kemudian AJB Bumiputera kembali membuka operasionalnya kepada masyarakat, OJK

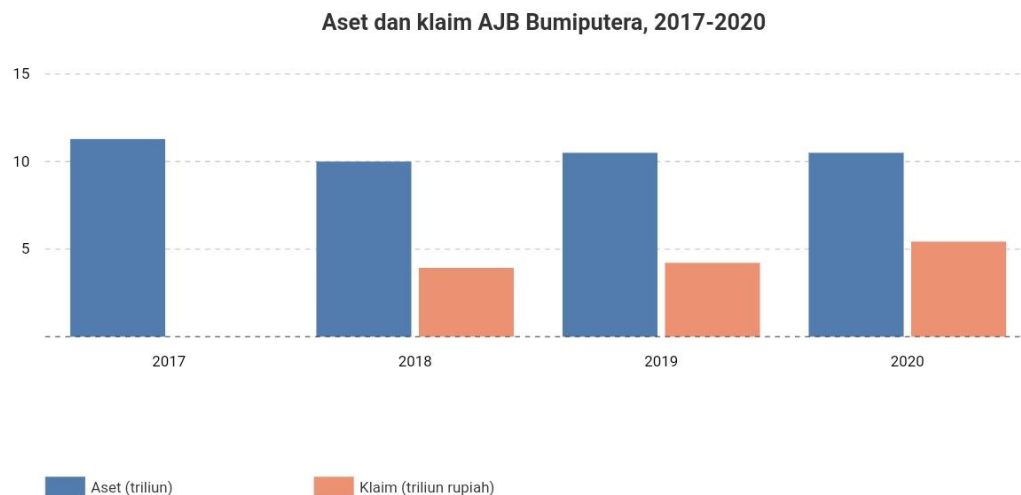
telah mengklaim AJB Bumiputera telah menyelesaikan pembayaran dana kepada investor sebesar Rp 436 miliar. Dana ini sempat diterima oleh Bumiputera ketika menjalani proses restrukturisasi sebelumnya. Dari Januari-Oktober 2018 AJB Bumiputera telah menyatakan bahwa mereka sudah membayar klaim sebesar Rp 3,3 triliun.

Saat ini perusahaan tengah menyelesaikan likuiditas dan permodalan perusahaan untuk jangka pendek menengah dan panjang. Bumiputera saat ini dihadapkan kewajiban untuk membayar *out standing* Klaim atau tunggakan periode tahun 2019 dan 2020 yang mencapai Rp. 9,6 triliun sementara sumber dana Bumiputera hanya Rp. 3 triliun hal tersebut membuat pembayaran Klaim pada nasabah tertunda. Untuk itu Bumiputera melakukan berbagai upaya seperti menagih pembayaran premi lanjutan nasabah eksisting dan optimalisasi asset. Selain itu Bumiputera juga mentransfer bisnis baru perusahaan di badan usaha baru terpisah dan juga menerapkan system antrian pada Klaim nasabah. Bumiputera menargetkan masalah likuiditas akan kembali membaik dalam kurun waktu 4 tahun terhitung 2019, artinya perusahaan memastikan likuiditas sudah bukan menjadi masalah pada 2023.

Dari permasalahan diatas sangat mempengaruhi para nasabah pada polis yang sudah jatuh tempo, akibatnya Bumiputera mengalami gagal bayar kepada nasabahnya. Keluhan para nasabah pun tak bisa dihindari oleh Karyawan Bumiputera terutama para nasabah yang menuntut haknya untuk segera cair. Karyawan turut merasakan bagaimana pandangan masyarakat mengenai berita perusahaan yang menyebar diberbagai media dan menurunkan kepercayaan masyarakat pada Bumiputera. Dengan demikian stress kerja yang dirasakan karyawan akan semakin bertambah seiring makin banyak keluhan dari para nasabah. Adapun upaya yang dilakukan perusahaan salah satunya menggunakan bimbingan kepada para karyawan sebagai salah satu bentuk tanggung jawab dalam menghadapi tantangan *social pressure*.

Berikut adalah laporan keuangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang telah merilis aset dan klaim AJB Bumiputera 1912 dari tahun 2017-2020 di Seluruh Indonesia.

Gambar 1.1 Data Aset dan Klaim AJB Bumiputera 1912 tahun 2017-2020

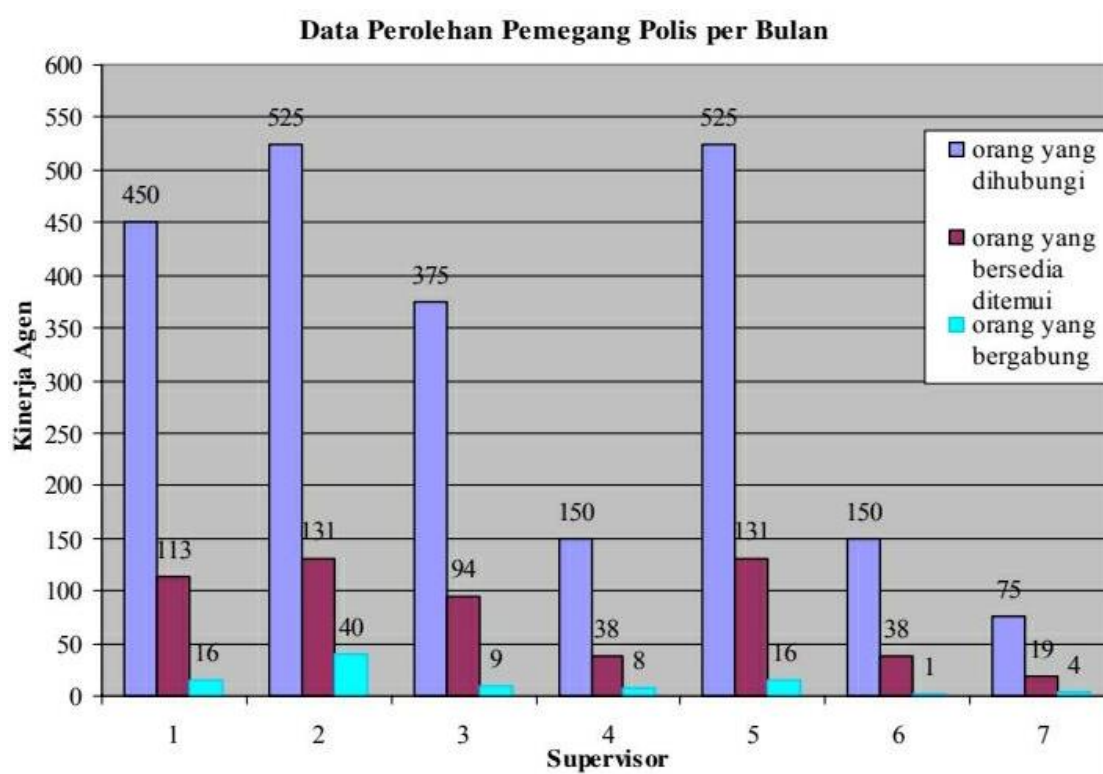


Sumber: Laporan keuangan OJK

Melihat grafik diatas, OJK menyatakan perusahaan asuransi AJB Bumiputera 1912 nilai asetnya mencapai Rp. 10,5 triliun meskipun aset yang stabil, OJK juga mengungkapkan data klaim AJB Bumiputera yang bertambah sejak 3 tahun terakhir 2018-2020 dengan tunggakan klaim jatuh tempo pada 2020 diprediksi mencapai Rp 5,4 triliun. Dan diketahui Bumiputera ternyata sudah memiliki masalah dari tahun-tahun sebelumnya mengenai gagal bayar pada nasabah atau klaim yang sudah jatuh tempo. Akibatnya Bumiputera dianggap sebagai instansi asuransi yang tidak kompeten dan tidak bisa memberikan proteksi sesuai pada ketentuan perusahaan asuransi.

Berikut merupakan data kinerja agen/ karyawan AJB Bumiputera 1912 Wilayah Surabaya yang memperlihatkan kinerja yang tidak dapat memenuhi target terhadap calon nasabah, terhitung dari bulan pertama hingga bulan ke tujuh tahun 2019 :

Gambar 1.2 Data Perolehan Pemegang Polis per Bulan tahun 2019



Sumber: Data Evaluasi Kinerja Agen AJB Bumiputera 1912 Wilayah Surabaya

Dari data diatas disimpulkan bahwa dari orang yang berhasil dihubungi atau calon nasabah tidak lebih 25% calon nasabah yang bersedia ditemui, kemudian nasabah yang bergabung tidak lebih dari 30% dari orang yang berhasil ditemui. Ini dapat dikatakan karyawan agen Bumiputera dalam melakukan kinerja pemasaran produk atau polis kepada calon nasabah tidak lebih dari 15% dari calon nasabah yang dihubungi untuk bergabung dan mendaftarkan diri untuk menjadi nasabah Bumiputera. Karena hal itu berpengaruh pada kinerja karyawan yang kurang optimal dalam bekerja dan berpengaruh pada stress kerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Wilayah Surabaya.

Hal diatas yang menjadi alasan bagaimana peneliti melakukan penelitian mengenai stres kerja karyawan melihat kinerja AJB Bumiputera 1912 Wilayah Surabaya yang kurang optimal terkait masalah yang dialami perusahaan beberapa tahun terakhir.

Dicatat hingga tahun 2021 tuntutan nasabah terus terjadi didepan gedung Bumiputera atas klaim yang belum terbayar.

Dengan demikian itu juga berdampak pada karyawan atau agen dalam kinerjanya disebabkan banyak dari nasabah melakukan penagihan klaim agar haknya segera tercapai. Hal itu tidak menutup kemungkinan menyebabkan karyawan mengalami stress kerja yang membuat kinerja semakin menurun. Tuntutan dari nasabah atas klaim yang belum cair membuat karyawan semakin kawatir dalam menjawab berbagai pertanyaan yang diajukan pihak nasabah. Karena itu *managerial coaching* menjadi media yang cukup tepat menjadi jalan keluar agar karyawan dapat menghadapi para nasabah maupun isu buruk diluar pekerjaan tentang perusahaan.

Managerial coaching atau pembinaan manajerial dinyatakan sebagai proses pengembangan antara pelatih profesional dan manajemen untuk meningkatkan kinerja karyawan, manajerial/kepemimpinan kinerja dengan menggunakan tindakan bimbingan. (Lee, 2002). Namun pada penelitian yang lain yang dilakukan Fillery dan Lane, (2006) mengatakan dalam proses manajerial coaching, manajer memiliki peran sebagai pelatih, manajer memainkan perannya dalam pembinaan individu dengan melakukan interaksi sehari-hari yang memfokuskan secara eksklusif pada pencapaian peningkatan kinerja karyawan.

Dari masalah yang dihadapi karyawan tentu membutuhkan beberapa hal harus disikapi dalam menghadapi situasi dimana mereka dapat menjalankan kewajibannya dari berbagai persoalan yang ada. *Managerial coaching* atau pembinaan manajerial dilakukan oleh pimpinan maupun *Human Resource* dalam mengambil peran menyelesaikan masalah dengan memberi pengarahan atau sudut pandang, berfokus pada solusi untuk menghadapi stress kerja karyawan dari tuntutan para nasabah maupun masyarakat umum mengenai kepercayaan pada AJB Bumiputera 1912.

Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut tentang seberapa besar pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan dengan *managerial coaching* sebagai variabel mediasi penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan alat analisis jalur (*path analysis*) tujuannya untuk mengetahui hubungan langsung dan tidak langsung dari ketiga variabel yang akan diteliti. Latar belakang inilah maka peneliti menganggap permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian dengan judul **“Analisis Stres Kerja Karyawan Melalui *Managerial Coaching* Terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Wilayah Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dikaji adalah Analisis Stres Kerja Karyawan Melalui *Managerial Coaching* Terhadap Kinerja Karyawan AJB Bumiputera 1912 Wilayah Surabaya. Oleh karena itu, dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Wilayah Surabaya?
2. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap *managerial coaching*?
3. Bagaimana pengaruh *managerial coaching* terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Wilayah Surabaya?
4. Bagaimana pengaruh stres kerja melalui *managerial coaching* terhadap kinerja karyawan AJB Bumiputera 1912 Wilayah Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini memiliki tujuan seperti berikut:

a. Tujuan Penelitian

Kegiatan penelitian skripsi ini merupakan kegiatan yang harus ditempuh setiap mahasiswa di Universitas Trunojoyo Madura. Tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

- i. Untuk memperoleh pengetahuan dan pengalaman yang akan membuka cara berpikir yang lebih luas mengenai disiplin ilmu yang ditekuni selama ini.
- ii. Untuk memperoleh gambaran nyata tentang penerapan/implementasi dari ilmu atau teori yang selama ini diperoleh pada saat kuliah dan membandingkannya dengan kondisi nyata yang ada di lapangan.
- iii. Membina hubungan baik antara perguruan tinggi dengan instansi perusahaan khususnya Jurusan Manajemen Universitas Trunojoyo Madura dengan AJB Bumiputera 1912 Wilayah Surabaya

b. Manfaat penelitian

i. Bagi Mahasiswa

- 1) Mahasiswa dapat memperoleh pengetahuan dan pengalaman yang akan membuka pola berpikir yang lebih luas mengenai disiplin ilmu yang ditekuni selama ini.
- 2) Mahasiswa dapat membandingkan dan mengaplikasi teori dan ilmu yang dipelajari di bangku perkuliahan dengan lingkungan kerja yang sebenarnya.
- 3) Mahasiswa dapat memberikan kontribusi dalam menyelesaikan permasalahan yang ada dalam perusahaan.

ii. Bagi Lembaga Pendidikan (Universitas Trunojoyo Madura)

- 1) Menjadi nilai tambah bagi Universitas Trunojoyo Madura untuk menjalin relasi yang baik dengan AJB Bumiputera 1912 Wilayah Surabaya
- 2) Dapat meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan AJB Bumiputera 1912 Wilayah Surabaya