

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kedudukan dan peran agen perusahaan asuransi tentunya sangat penting bagi perusahaan, apalagi di era digital ini. Tentu saja peran agen akan semakin dipertanyakan, apakah akan hilang atau justru semakin diperlukan bagi perusahaan asuransi. Peran agen asuransi juga telah dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (28) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Usaha Perasuransian. Tentu saja di era digital ini peran agen asuransi akan berubah, baik dari segi fungsi maupun posisinya (Putra & Sukihana, 2020). Asuransi berasal dari bahasa Belanda “assurantie” yang berarti “pertanggungan”. Meski sempat mengalami pasang surut, namun asuransi terus berkembang hingga saat ini. Di era digital dan praktis ini, tentunya setiap orang membutuhkan asuransi yang memberikan perlindungan bagi dirinya dan keluarganya.

Dilihat dari pengertiannya, asuransi adalah suatu perjanjian yang dibuat oleh penanggung dan pertanggungan asuransi. Penanggung bertanggung jawab penuh atas penggantian kerugian dan/atau pembayaran yang ditentukan pada saat dibuatnya perjanjian dengan menggunakan sejumlah uang tertentu kepada perusahaan asuransi. Sedangkan pertanggungan asuransi sebaliknya, pertanggungan asuransi wajib membayar premi (Purwosutjipto, 2002). Dilihat dari pasal 246 KUHD disebutkan bahwa dengan menerima premi maka diadakan suatu perjanjian yang dengannya penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung. Seorang agen harus mampu menjaga kepercayaan setiap

saat berhubungan dengan calon pemegang polis. Setiap orang yang diberi wewenang oleh perusahaan asuransi untuk meneliti, membuat, mengubah, dan mengakhiri kontrak asuransi antara perusahaan asuransi dengan masyarakat adalah pengertian agen asuransi.

Agen asuransi sebagai sumber daya manusia (SDM) tentunya mempunyai peranan yang sangat vital dan strategis dalam suatu perusahaan. Sumber daya manusia disini meliputi seluruh manusia yang ada dalam organisasi, yaitu mereka yang terlibat dalam kegiatan operasional perusahaan dari level paling bawah hingga level tertinggi (manajemen puncak).

Meskipun pada level yang berbeda semua elemen sumber daya manusia mempunyai peran yang sama dalam menentukan apakah organisasi tersebut dapat berjalan atau tidak. tercapainya tujuan perusahaan, kelalaian salah satu pihak mengakibatkan terhambatnya tercapainya tujuan perusahaan. Artinya kinerja setiap elemen SDM harus sejalan dengan tujuan Perusahaan (Alfitriana, 2021).

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 merupakan program jaminan sosial yang menjadi tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi. Selain itu, BPJS ketenagakerjaan hanya diperuntukkan bagi pekerja (Andari, 2023). Program jaminan sosial ada dua yaitu BPJS ketenagakerjaan dan BPJS kesehatan, dan keduanya tentunya memiliki fungsi yang berbeda.

BPJS ketenagakerjaan ditujukan hanya untuk pekerja sedangkan BPJS kesehatan ditujukan untuk seluruh lapisan masyarakat. BPJS ketenagakerjaan menawarkan empat jenis program jaminan sosial bagi pekerja, yaitu jaminan kecelakaan kerja (JKK), jaminan kematian (JK), jaminan hari tua (JHT), dan jaminan pensiun (JP) (Andari, 2023).

Jaminan sosial di tempat kerja merupakan suatu bentuk perlindungan yang diberikan kepada pekerja dan keluarganya terhadap berbagai risiko pasar kerja, misalnya: risiko kehilangan pekerjaan, pengurangan upah, kecelakaan kerja, sakit, cacat, hari tua, kematian, dan lain-lain. Jaminan sosial ketenagakerjaan (Jamsostek) merupakan bagian dari sistem perlindungan sosial yang tidak hanya melindungi pekerja, namun juga seluruh masyarakat. Di negara maju, jaminan sosial ketenagakerjaan merupakan bagian terpenting dari

sistem perlindungan sosial karena hampir setiap keluarga di masyarakat akan dilindungi oleh program jaminan sosial ketenagakerjaan (Anshori, 2023).

Namun, di negara berkembang seperti Indonesia, jaminan sosial bagi pekerja formal hanya mencakup sebagian kecil keluarga di masyarakat, karena sebagian besar penduduknya bekerja di sektor informal (Daniel, 2003). Di Indonesia terdapat wadah berbagai perusahaan asuransi jiwa yakni Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia atau disingkat AAJI, yang merupakan wadah berbagai perusahaan asuransi jiwa. Berkat AAJI, perusahaan asuransi memiliki platform untuk saling berbagi informasi. Tak hanya dunia usaha, Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia juga penting bagi para agen asuransi jiwa.

Tuntun dan M. Thamrin Noor (2023) menggambarkan dalam penelitiannya pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sampit bahwa hendaknya pemimpin harus memberikan perhatian khusus untuk para pegawai dan lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaan dan jabatan yang diembannya (Tuntun & Thamrin Noor, 2023). Diharapkan dengan tercapainya kepemimpinan yang baik maka kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sampit pun akan semakin baik. Dari fenomena tersebut, BPJS Ketenagakerjaan di Jawa Timur yakni BPJS Ketenagakerjaan Madura juga diharapkan memberikan perhatian khusus dari segi kepemimpinan dan faktor lain sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik lagi.

Dilansir dari laman Dinas Kominfo Jawa Timur, Hadi Purnomo, Wakil Direktur Regional BPJamsostek Jawa Timur, berharap masyarakat lebih peduli terhadap perlindungan diri. “Kami ingin memberikan kepastian perlindungan

kepada pekerja di seluruh wilayah Jawa Timur,” jelas Hadi di Surabaya, Senin (30/1/2023). Hadi Purnomo mencatat bahwa saat ini total peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan Jatim mencapai 4.342.080 orang. Terdiri dari Penerima Upah (PU), Tenaga Kerja Bukan Penerima Upah (TKBPU), Pekerja Migran Indonesia (PMI) dan Jasa Konstruksi.

BPJS Ketenagakerjaan Jatim berupaya mengambil langkah cepat agar kategori TKBPU menjadi peserta aktif sesuai Instruksi Presiden (Inpres) No 2 Tahun 2021 yang kemudian diinstruksikan dalam bentuk Peraturan Gubernur (Pergub) No 36 Tahun 2021. "Setiap tahun kita kobarkan terus sehingga pemahaman khususnya untuk segmen TKBPU betul-betul menjadi atensi kita tahun 2023 ini," terang Hadi lebih lanjut. Oleh sebab itu, untuk wilayah Jawa Timur sendiri meliputi beberapa daerah seperti salah satunya di pulau Madura pada sektor asuransi tenaga kerja harus meningkatkan kinerja guna mendorong Tenaga Kerja Bukan Penerima Upah (TKBPU) mendaftar sebagai peserta aktif. Pekerja sektor informal tersebut antara lain petani, tukang becak, pedagang kaki lima, nelayan, marbot masjid dan lain sebagainya. Karena mereka juga akan mendapatkan perlindungan seperti pekerja penerima upah pabrikan maupun perkantoran.

Menurut (Mangkunegara, 2018), kinerja merupakan hasil usaha seorang pegawai baik secara kualitas maupun kuantitas, yang mencerminkan ketaatannya terhadap tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Edison dan Yohny Anwar (dalam Rahman & Tiorida, 2016), kinerja adalah hasil

suatu proses yang berlangsung dalam jangka waktu tertentu dan didasarkan pada syarat atau kesepakatan yang telah ditentukan.

Penilaian kinerja melibatkan evaluasi kinerja karyawan terhadap standar kinerja saat ini dan masa lalu, menurut Dessler (dalam Nur & Maria, 2023) dengan kinerja yang baik, diharapkan tujuan suatu perusahaan dapat tercapai. Sebaliknya, tujuan perusahaan atau organisasi tidak dapat tercapai jika karyawan tidak menerapkan kinerja sesuai dengan standar perusahaan. Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam suatu bisnis agar dapat berjalan sesuai tujuan yang diharapkan oleh manajemen adalah perilaku kreatif karyawan. Agar dapat memberikan dampak yang baik terhadap kinerja, karyawan dituntut untuk berperilaku kreatif dan inovatif.

Selain faktor perilaku kreatif karyawan, faktor kepemimpinan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Seorang pemimpin harus mempunyai kemampuan menciptakan misi yang dapat mengarahkan karyawan menuju sesuatu yang baru dan mampu menerjemahkan visi tersebut menjadi kenyataan. Untuk itu organisasi memerlukan reformasi pemimpin yang dapat menjadi motor penggerak dalam hal perubahan (transformasi) agar tercipta kerjasama yang baik antara pemimpin dan bawahan. Gaya kepemimpinan yang menekankan pentingnya seorang pemimpin menciptakan visi dan lingkungan yang memotivasi bawahan untuk melebihi harapannya (Kharis, 2015).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Maudy Rosalina dan Lela Nurlaela Wati (2020) dengan judul Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Disiplin

Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan. Hasil pengujian hipotesis ditolak bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini tidak mendukung hipotesis yang kedua, dimana gaya kepemimpinan bukan faktor yang menentukan kinerja karyawan (Rosalina & Wati, 2020).

Kepemimpinan kolaboratif merupakan teori kepemimpinan yang dinamis dan paling populer karena dikaitkan dengan model kolaborasi dan jaringan tata kelola (Murod & Shohib, 2022). Menurut pernyataan Ustun (2014), kinerja dapat ditingkatkan melalui model kepemimpinan kolaboratif yang digunakan untuk mengelola sektor publik. Oleh karena itu, kepemimpinan kolaboratif merupakan prinsip inti untuk membangun kepercayaan dan integritas untuk mencapai visi perusahaan. Kepemimpinan kolaboratif diartikan sebagai kepemimpinan relasional yang menekankan proses, konteks, dan berorientasi pada peningkatan hubungan antara individu dan organisasi (Ustun, 2014).

Pengaruh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan pada PT Air Manado merupakan judul penelitian yang dilakukan oleh Janet Potu, Vicktor P.K.L, dan Irvan Trang. Penelitian tersebut memiliki hasil sebagai berikut, Motivasi internal dan motivasi eksternal secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Air Manado, Motivasi internal secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Air Manado, Motivasi eksternal

secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Air Manado (Potu et al., 2021).

Sedangkan penelitian yang telah dilakukan Mochammad Isa Anshori, Anis Eliana, dan Falih Suaedi yang berjudul “Creative Behavior Mediates Learning Orientation, Knowledge Sharing, Motivation on Insurance (Study On 15 Big Insurance Companies In Indonesia)” mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja agen asuransi, dalam hal ini agen asuransi yang tergabung dalam Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI). Diketahui orientasi pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap perilaku kreatif, orientasi pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap agen asuransi Kinerja, Knowledge Sharing berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Kreatif, Knowledge Sharing berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Agen Asuransi, Agen Asuransi, Motivasi berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Kreatif, Motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Agen Asuransi, dan Perilaku Kreativitas berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Kreatif. berpengaruh signifikan terhadap kinerja agen asuransi (Anshori et al., 2023).

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, terdapat perbedaan hasil penelitian mengenai gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan, dan fenomena bisnis yang ada pada perusahaan asuransi. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Kolaboratif dan Perilaku Kreatif Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Intrinsik Sebagai Variabel Intervening Pada BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Bangkalan dan Kabupaten Sumenep.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti memiliki beberapa rumusan masalah yakni sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan kolaboratif berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Bangkalan dan Kabupaten Sumenep?
2. Apakah perilaku kreatif berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Bangkalan dan Kabupaten Sumenep?
3. Apakah kepemimpinan kolaboratif berpengaruh terhadap motivasi intrinsik karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Bangkalan dan Kabupaten Sumenep?
4. Apakah perilaku kreatif berpengaruh terhadap motivasi intrinsik karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Bangkalan dan Kabupaten Sumenep?
5. Apakah motivasi intrinsik berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Bangkalan dan Kabupaten Sumenep?
6. Apakah kepemimpinan kolaboratif berpengaruh terhadap kinerja karyawan dimediasi motivasi intrinsik pada BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Bangkalan dan Kabupaten Sumenep?

7. Apakah perilaku kreatif berpengaruh terhadap kinerja karyawan dimediasi motivasi intrinsik pada BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Bangkalan dan Kabupaten Sumenep?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan penelitian yang telah dirumuskan, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan kolaboratif berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Bangkalan dan Kabupaten Sumenep.
2. Untuk mengetahui pengaruh perilaku kreatif berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Bangkalan dan Kabupaten Sumenep.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan kolaboratif berpengaruh terhadap motivasi intrinsik karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Bangkalan dan Kabupaten Sumenep.
4. Untuk mengetahui pengaruh perilaku kreatif berpengaruh terhadap motivasi intrinsik karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Bangkalan dan Kabupaten Sumenep.
5. Untuk mengetahui pengaruh motivasi intrinsik berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Bangkalan dan Kabupaten Sumenep.

6. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan kolaboratif terhadap kinerja karyawan dimediasi motivasi intrinsik pada BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Bangkalan dan Kabupaten Sumenep.
7. Untuk mengetahui pengaruh perilaku kreatif terhadap kinerja karyawan dimediasi motivasi intrinsik pada BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Bangkalan dan Kabupaten Sumenep.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan mampu memberikan hasil yang bermanfaat, yakni sebagai berikut:

1. Bagi penulis, dapat memperluas wawasan dan pengetahuan sejauh mana teori-teori yang didapat selama perkuliahan sebagai gambaran untuk bahan studi perbandingan dengan data atau fakta yang ada.
2. Bagi pihak akademis, dapat dijadikan sebagai acuan atau masukan untuk mengembangkan wawasan ilmiah serta bahan pertimbangan bagi penelitian – penelitian selanjutnya. Serta dapat dijadikan sebagai referensi untuk perkembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen khususnya dalam lingkup manajemen sumber daya manusia.

Bagi Perusahaan, dapat dijadikan sebagai bahan perencanaan dan perkembangan bagi pimpinan perusahaan dalam mengatasi masalah yang ada di dalam perusahaan, serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan.