

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Kemajuan perekonomian sebuah negara maupun perekonomian dunia berpengaruh terhadap organisasi ataupun perusahaan. Sebuah perusahaan selalu dituntut untuk melakukan yang terbaik ketika menjalankan kegiatan usahanya. Keberhasilan tujuan perusahaan yang sudah direncanakan tidak lepas dari dunia bisnis. Pencapaian visi dan misi perusahaan memiliki proses yang tidak hanya terfokus pada modal yang cukup, teknologi modern, ataupun sarana dan prasarana yang memadai. Aspek sumber daya manusia milik perusahaan juga memengaruhi suatu perusahaan dapat berhasil atau tidak.

Aset perusahaan dimana menjadi faktor yang memengaruhi berjalannya perusahaan ialah sumber daya manusia. Semua keputusan dan aksi yang dilakukan dalam proses kegiatan perusahaan ditentukan oleh anggota dalam perusahaan. Pentingnya peran sumber daya manusia untuk perusahaan adalah kombinasi antara fisik, tenaga, pengetahuan, bakat, ide, keterampilan dan kreatifitas yang diperlukan untuk menjalankan perusahaan. Keuntungan yang maksimal dapat diperoleh perusahaan jika perusahaan memiliki manajemen dengan sumber daya manusia yang baik dan handal.

Objek penelitian ini adalah para agen Wisdom Wealth Agency Batam yang merupakan bagian PT Panin Dai-ichi Life sebagai kantor pemasaran. Panin Life ialah perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi jiwa di Indonesia yang sudah membantu penduduk Indonesia sepanjang kurang lebih 45 tahun sejak

tahun 1974. Panin Life berjalan dibidang jasa keuangan dan berdiri dibawah naungan Panin Group of Companies. Dengan dukungan oleh jaringan pemasaran dan pelayanan melewati berbagai mitra bisnis, karyawan, serta agen di sejumlah kota di Indonesia.

Panin Life tumbuh melalui keyakinan nasabahnya dengan nama baik dalam pelayanan, terutama pembayaran klaim nasabah yang terpercaya dan cepat. Panin life juga menawarkan sahamnya dibursa efek dan salah satu perusahaan *go public* yang pertama sebagai perusahaan asuransi jiwa di tahun 1983. Seiring dengan perkembangannya Panin Life terus melakukan inovasi untuk kepuasan berbagai pihak disekitarnya.

Pada tahun 2013, masuk ke era baru dengan dibentuknya *joint-venture* yang kokoh antara Dai-ichi Life dan Panin Life menjadi nama PT Panin Dai-ichi Life. Terdapat berbagai macam hasil ciptaan yang komprehensif dan inovatif, PT Panin Dai-ichi Life membagikan bermacam alternatif rancangan untuk perlindungan yang pantas sesuai keperluan nasabah yang pribadi ataupun kelompok, teristimewa produk asuransi kesehatan, jiwa, syariah dan investasi.

PT Panin Dai-ichi Life berjanji bakal menetapkan jasanya dengan standar integritas yang tinggi dan profesionalisme agar para nasabah dapat puas dengan manfaat yang diterima. Kerja sama antara perusahaan Indonesia dan Jepang ini memadukan banyak pengalaman yang ada untuk kesejahteraan orang khususnya dalam perencanaan keuangan. PT Panin Dai-ichi Life ialah perusahaan yang diawasi dan terdaftar oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), tertera pada Salinan

Keputusan Dewan Komisiner OJK (Otoritas Jasa Keuangan) Nomor KEP-625/NB.1/2013 mengenai izin usaha.

Dai-ichi Life ialah perusahaan yang berjalan disektor finansial dengan fokus utama dalam industri asuransi kesehatan dan jiwa. Dai-ichi Life adalah bagian dari perusahaan besar yang ada di Jepang sejak tahun 1902 dengan jumlah aset yang dimiliki diatas USD 300 miliar sebagai perusahaan asuransi jiwa. Berbekal lebih dari 100 tahun pengalaman pada bisnis asuransi jiwa melalui jejaring internasional untuk bisnis pada bermacam negara di benua. Per Juni pada tahun 2015 Dai-ichi Life telah tercatat menjadi perusahaan publik atau terbuka di Jepang selaku tingkatan “A” dari *Ficth* dan tingkatan “A+” dari *Standard & Poor’s*. Perusahaan ini telah melakukan berbagai kerja sama dengan perusahaan lain diberbagai negara untuk peningkatan kualitas disektor finansial khususnya industri asuransi kesehatan dan jiwa.

PT Panin Dai-ichi Life diharapkan dapat bertahan sebagai perusahaan ritel terbaik di Indonesia yang bergerak dibidang jasa keuangan dengan solusi inovatif untuk memenuhi keperluan nasabah yang berfokus di sektor perlindungan keuangan. Wisdom Wealth Agency di Batam merupakan kantor pemasaran PT Panin Dai-ichi Life. Kantor pemasaran di Batam didirikan oleh seorang wanita karir bernama ibu Jelsy pada tanggal 18 November 2009. Dengan pengalaman kurang lebih 10 tahun di Batam Wisdom Wealth Agency selalu meningkatkan kualitas yang dibutuhkan untuk kepentingan bersama. Misi yang dimiliki oleh Wisdom Wealth Agency Batam adalah “*helping people become their best and the*

*world to become a better place*” agar kita semua dapat terhindar dari risiko bencana keuangan yang menyebabkan hancurnya sebuah keluarga.

Perkembangan kawasan Batam menyebabkan gencarnya perusahaan lokal dan asing tertarik dan membuka kantor pemasaran asuransi jiwa di Batam yang menyebabkan persaingan semakin tinggi di kota Batam. Perusahaan membutuhkan tenaga kerja yang berkualitas tinggi, begitu juga dengan Wisdom Wealth Agency agar perusahaan selalu maju dan berkembang. Agen Wisdom Wealth Agency Batam yang telah memiliki pencapaian diatas Rp 10.000.000,00 per tahun berjumlah sebanyak 126 agen (105 *Financial Advisor*, 11 *Agency Manager*, 5 *Senior Agency Manager*, 5 *President Agency Manager*).

Kepuasan kerja agen Wisdom Wealth Agency Batam bisa dikategorikan kurang memuaskan para agennya karena dari ratusan agen hanya sedikit yang dapat bertahan di industri ini dengan hasil yang baik. Berdasarkan hal ini, maka Wisdom Wealth Agency Batam butuh untuk mengembangkan motivasi dan prestasi kerja serta mengevaluasi beban kerja yang ada terhadap para agennya. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menyejahterakan kehidupan para agen serta perusahaannya.

Motivasi yang artinya dorongan atau daya penggerak berawal dari bahasa latin *movere*. Aktivitas setiap manusia satu dengan yang lainnya tergantung dari keinginan, tujuan, kebutuhan, kemauan, kemampuan, imbalan, harapan, sasaran atau dorongan dan motif. Dalam diri sendiri dorongan melahirkan alasan mengapa kita berjuang menggapai target yang telah disiapkan baik secara tidak sadar atau secara sadar (Arifin, 2012: 145). Penelitian yang dilakukan Sudiarditha, Wasposito,

& Triani (2016) menyatakan motivasi kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja yang berarti motivasi yang tinggi akan bisa menaikkan kepuasan kerja.

Permasalahan Wisdom Wealth Agency Batam juga tidak berbeda dengan perusahaan pada umumnya. Motivasi para agen Wisdom Wealth Agency Batam cenderung monoton bahkan menurun. Kegiatan *training* yang diadakan lebih banyak dihadiri oleh agen-agen berprestasi atau agen baru dibandingkan dengan agen yang sudah lama bergabung di Wisdom Wealth Agency Batam. Motivasi yang rendah merupakan penyebab kegiatan yang diadakan cuma dihadiri oleh beberapa agen tetap saja. Penyebab dari turunnya motivasi adalah materi yang dibawakan dalam kegiatan *training* memiliki tingkat kemiripan yang tinggi sehingga membuat para agen bosan untuk mengikuti kegiatannya.

Wisdom Wealth Agency Batam setiap tahun memberikan dua kali kontes jalan-jalan gratis (*Panin World Convention*) dan penghargaan (*Club & Award*) kepada para agen yang mencapai target sebagai bentuk motivasi. Pencapaian kontes jalan-jalan gratis (*Panin World Convention*) tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh kantor Wisdom Wealth Agency Batam karena tidak tercapai oleh sebagian besar agen. Dapat dilihat bahwa hanya mengandalkan dua kontes ini masih kurang untuk kepuasan kerja agen yang menyebabkan pada menurunnya motivasi.

Penghargaan (*Club & Award*) diberikan kepada agen yang telah mencapai target hanya berupa piala dan sertifikat serta sangat sedikit penghargaan berupa uang tunai sehingga agen kurang puas dengan apa yang diperoleh dari perusahaan

atas hasil mereka. Berikut adalah tabel penghargaan (*Club & Award*) untuk agen yang dapat mencapai target yang ditentukan.

**Tabel 1.1**  
Penghargaan (*Club & Award*) Bagi Agen Yang Mencapai Target Wisdom Wealth Agency Batam

Kategori	Penghargaan	Kategori	Penghargaan
<i>Top of The Year</i>	1. Piala Bergilir	<i>Top Record Breaker Lifetime by Net APE</i>	1. Piala
	2. Piala		2. Sertifikat
	3. Sertifikat		3. Uang Tunai:
<i>Top Producer by Net APE</i>	1. Piala		a. <i>FA</i> : Rp 3.5 Juta
	2. Sertifikat		b. <i>AM</i> : Rp 4.5 Juta
<i>Top Leader by Recruitment</i>	1. Piala		c. <i>SAM</i> : Rp 7.5 Juta
	2. Sertifikat		d. <i>PAM</i> : Rp 10 Juta
<i>Top G1 by Net APE</i>	1. Piala	<i>Top 10 Quality Business Club</i>	1. Piala
	2. Sertifikat		2. Sertifikat
<i>TOP GA by Net APE</i>	1. Piala		
	2. Sertifikat		

**Sumber:** Wisdom Wealth Agency Batam (2019)

Beban kerja ialah evaluasi pribadi atas beberapa tuntutan kewajiban yang memerlukan konsentrasi dan kekuatan yang solid (Safitri & Astutik, 2019). Hasil analisis dari penelitian Lumunon, Sendow, & Uhing (2019) variabel beban kerja diperoleh ada pengaruh yang signifikan dari beban kerja terhadap kepuasan kerja. Pemberian beban kerja cocok dengan yang diharapkan dan disepakati bisa menaikkan kepuasan kerja.

Beban kerja yang dibagikan oleh perusahaan terlalu tinggi akan menurunkan motivasi sehingga akan menjadi pedang bermata dua yang dapat melukai diri sendiri. Beban kerja juga tidak akan bermanfaat apabila tidak disertai motivasi yang tinggi untuk mencapai target yang diberikan. Beban kerja untuk agen Wisdom Wealth Agency Batam adalah berbentuk target penjualan omzet tahunan.

Pencapaian agen semua bergantung pada target yang diberikan terhadap jenjang jabatan yang ada. Para agen Wisdom Wealth Agency Batam banyak yang gagal dalam pencapaian beban kerja yang diberikan karena beban kerja ini masih terlalu tinggi.

**Tabel 1.2**

Target (*Panin World Convention*) dan (*Club & Award*) Wisdom Wealth Agency Batam

<i>Level</i>	<b>Persyaratan</b>	<i>Super Star Club</i>	<i>Star Club</i>	<i>Achiever Club</i>
<i>Financial Advisor / Producer</i>	<i>Net APE</i>	Rp 850 Juta	Rp 550 Juta	Rp 275 Juta
	<i>Net Polis</i>	24	18	12
	Persistensi	90%		
	<b>Persyaratan</b>	<b>Mongolia (Short Trip)</b>	<b>Warsaw &amp; Krakow (Long Trip)</b>	
	<i>Net APE (Single Ticket)</i>	Rp 275 Juta	Rp 550 Juta	
	<i>Net APE (Double Ticket)</i>	Rp 500 Juta	Rp 1 Miliar	
	<i>Net Polis</i>	12	18	
	Persistensi	90%		

**Sumber:** Wisdom Wealth Agency Batam (2019)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa target untuk mencapai kontes jalan-jalan gratis (*Panin World Convention*) terbagi dua menjadi *short trip* dan *long trip*. Target ditetapkan berdasarkan jenjang karir yang dimiliki oleh masing-masing agen. Dibutuhkan nominal Rp 275.000.000 sebagai angka pencapaian omzet tahunan terkecil bagi agen *level Financial Advisor* untuk mendapatkan *single ticket short trip* dan target penghargaan (*Club & Award*) sebagai *achiever club*. Beban yang cukup tinggi bagi sejumlah agen Wisdom Wealth Agency Batam banyak berdampak pada agen yang gagal dalam mencapai target yang diberikan. Tidak tercapainya target kemudian menyebabkan menurunnya

penghasilan agen Wisdom Wealth Agency Batam sehingga kepuasan kerja agen Wisdom Wealth Agency Batam menurun.

Prestasi kerja adalah sebuah hasil kerja dan pencapaian dalam penyelesaian terlaksananya pekerjaan yang dibebankan untuknya (Sunyoto, 2012: 18). Penelitian yang dilakukan Aldaman, Marnisah, & Kurniawan (2017) menyatakan secara parsial variabel prestasi kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan kerja karyawan.

Perusahaan dapat meningkatkan motivasi pada diri agen dari pencapaian target yang telah ditetapkan. Agen Wisdom Wealth Agency Batam banyak yang memiliki prestasi, tetapi lebih banyak agen yang prestasinya biasa-biasa saja dan kurang memuaskan. Penilaian prestasi di Wisdom Wealth Agency Batam dinilai berdasarkan pencapaian agennya setiap akhir tahun. Laporan akhir tahun selalu menunjukkan prestasi setiap agen dan dapat ditemukan lebih dari 50% agen tidak memiliki prestasi.

Dari tabel dibawah dapat dikatakan bahwa prestasi kerja agen Wisdom Wealth Agency Batam masih tidak memenuhi harapan perusahaan. Wisdom Wealth Agency Batam menetapkan target sekitar 50% dari jumlah agen untuk dapat mencapai *Club & Award* serta *Panin World Convention*, tetapi dari tabel dibawah masih jauh sesuai dari target yang diharapkan. Prestasi kerja agen yang tidak dapat memenuhi target mengakibatkan penurunan potensi untuk meningkatkan taraf hidupnya. Penurunan taraf hidup berefek kepada agen yang kemudian kebutuhannya tidak terpenuhi dan kepuasan kerjanya akan semakin menurun seiring berjalannya waktu.

**Tabel 1.3**  
Jumlah Agen Wisdom Wealth Agency Batam Yang Mencapai Target di Tahun  
2018

<b>Jabatan</b>	<b>Club &amp; Award</b>			
	<b>Achiever Club</b>	<b>Star Club</b>	<b>Super Star Club</b>	<b>Jumlah</b>
<i>Financial Advisor</i>	5	1	-	<b>6</b>
<i>Agency Manager</i>	3	-	-	<b>3</b>
<i>Senior Agency Manager</i>	1	-	-	<b>1</b>
<i>President Agency Manager</i>	-	2	-	<b>2</b>
<b>Jabatan</b>	<b>Panin World Convention</b>			
	<b>Mongolia (Short Trip)</b>		<b>Warsaw &amp; Krakow (Long Trip)</b>	
	<b>Single</b>	<b>Double</b>	<b>Single</b>	<b>Double</b>
<i>Financial Advisor</i>	11	3	5	-
<i>Agency Manager</i>	6	2	-	-
<i>Senior Agency Manager</i>	1	1	-	-
<i>President Agency Manager</i>	2	-	3	-

**Sumber:** Wisdom Wealth Agency Batam (2019)

Kepuasan kerja ialah hal serius yang wajib diperhatikan karena berkaitan dengan produktivitas kerja pegawai dan ketidakpuasan kerja erat berhubungan dengan keluh kesah pekerjaan serta tuntutan yang tinggi (Sutrisno, 2019: 83). Kepuasan kerja yang besar bisa meningkatkan pencapaian yang akan diperoleh agen sehingga berdampak kepada kemajuan perusahaan. Kemajuan suatu perusahaan akan menentukan seberapa lama perusahaan tersebut bertahan. Usaha untuk pengoptimalisasi kepuasan kerja agen membutuhkan motivasi dalam bekerja dan juga perlu adanya penilaian terhadap beban kerja serta prestasi kerja terhadap agen dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja demi kesejahteraan bersama.

Peneliti memiliki ketertarikan untuk membuat sebuah penelitian terhadap perbandingan kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh motivasi, beban kerja dan prestasi kerja. Mengangkat topik dengan judul **“Pengaruh Motivasi, Beban Kerja Dan Prestasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Wisdom Wealth Agency Batam”**.

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Sesuai latar belakang yang dijabarkan bisa deskripsikan sebagai masalah yaitu:

1. Rendahnya motivasi agen Wisdom Wealth Agency Batam untuk hadir dalam kegiatan *training* karena materi yang membosankan.
2. Penghargaan dalam bentuk uang tunai sangat sedikit sehingga kurang menarik minat motivasi.
3. Beban kerja dalam bentuk pencapaian target yang terlalu tinggi bagi para agen di Wisdom Wealth Agency Batam.
4. Pencapaian target agen Wisdom Wealth Agency Batam yang tidak sesuai harapan.

### **1.3. Batasan Masalah**

Lingkup permasalahan pada penelitian ini cukup banyak dan peneliti terbatas oleh kemampuan serta waktu dalam pembahasan, maka fokus dalam penelitian ini terdapat pada pengkajian ini yaitu:

1. Tiga variabel independen yang ada pada penelitian ini ialah Motivasi (X1) dibatasi dalam hal kehadiran *training* dan pemberian penghargaan, Beban

Kerja (X2) dibatasi dalam hal pemberian target, Prestasi Kerja (X3) dibatasi dalam hal pencapaian target.

2. Satu variabel dependen yang terdapat pada penelitian ini yaitu Kepuasan Kerja (Y) agen di Wisdom Wealth Agency Batam.
3. Penelitian ini ialah studi pada sumber daya manusia di Wisdom Wealth Agency Batam.
4. Responden dari penelitian ini adalah agen di Wisdom Wealth Agency Batam yang telah memiliki pencapaian diatas Rp 10.000.000,00/tahun melalui jumlah agen sebanyak 126 agen (105 *Financial Advisor*, 11 *Agency Manager*, 5 *Senior Agency Manager*, 5 *President Agency Manager*).

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Dari identifikasi masalah yang ada, maka bisa masalah dirumuskan menjadi:

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan kerja agen di Wisdom Wealth Agency Batam?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan kerja agen di Wisdom Wealth Agency Batam?
3. Apakah prestasi kerja berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan kerja agen di Wisdom Wealth Agency Batam?
4. Apakah motivasi, beban kerja dan prestasi kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan kerja agen di Wisdom Wealth Agency Batam?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Pada penelitian ini terdapat tujuan yang hendak dicapai yaitu:

1. Mengetahui pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja agen di Wisdom Wealth Agency Batam.
2. Mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja agen di Wisdom Wealth Agency Batam.
3. Mengetahui pengaruh prestasi kerja terhadap kepuasan kerja agen di Wisdom Wealth Agency Batam.
4. Mengetahui pengaruh motivasi, beban kerja dan prestasi kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja agen di Wisdom Wealth Agency Batam.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diinginkan bisa sebagai bukti empiris dan memberikan penambahan ilmu pendidikan pada penelitian dimasa yang akan datang, khususnya bidang sumber daya manusia yang berkaitan dengan pengaruh motivasi, beban kerja dan prestasi kerja terhadap kepuasan kerja pada Wisdom Wealth Agency Batam.

### **1.6.2. Manfaat Praktis**

1. Bagi Peneliti

Untuk syarat akhir pendidikan S1 dan memperbanyak pengetahuan dibidang ilmu manajemen sumber daya manusia dan mengasah peneliti untuk bisa menuangkan teori-teori yang didapat dalam perkuliahan.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Untuk objek evaluasi dalam mengambil keputusan yang bijaksana dimasa depan. Untuk menyampaikan tambahan informasi dan masukan serta menyampaikan saran yang berguna kepada fakultas ekonomi Universitas Putera Batam.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti berharap bisa membuat penelitian ini dijadikan referensi dalam pengembangan kepuasan kerja agen kepada peneliti selanjutnya yang berminat untuk meneliti materi kepuasan kerja agen.

4. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian bisa dipakai menjadi saran dan informasi terhadap pihak perusahaan agar memahami aspek-aspek yang dapat memengaruhi motivasi, beban kerja dan prestasi kerja terhadap kepuasan kerja agen sehingga perusahaan bisa menemukan upaya atau solusi dalam meningkatkan motivasi dan prestasi kerja agen agar terciptanya kepuasan kerja agen yang bagus untuk perusahaan.

5. Bagi Agen

Sebagai refleksi pengaruh motivasi, beban kerja dan prestasi kerja terhadap kenaikan kepuasan kerja agen agar agen bisa senantiasa menaikkan motivasi dan prestasi kerja sehingga terbentuknya kepuasan kerja yang unggul dan baik untuk perusahaan.