

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis yang sangat pesat memberikan tantangan yang beraneka ragam terhadap suatu perusahaan, dimana perubahan tersebut juga telah membawa manusia ke era persaingan global dimana kompetisi antar perusahaan semakin ketat, karena perusahaan dihadapkan pada persaingan dalam dan luar negeri. Sumber daya manusia merupakan unsur pokok dalam setiap organisasi atau perusahaan dimana antara manusia dengan perusahaan terjalin suatu hubungan yang saling membutuhkan dalam pencapaian tujuan perusahaan (Pasawark dan Viator, 2006). Sumber daya manusia dalam organisasi merupakan hal yang penting dalam organisasi. Organisasi senantiasa perlu melakukan investasi dengan melaksanakan fungsi MSDM yaitu mulai perekrutan, penyeleksian sampai mempertahankan sumber daya manusia (Andini, 2006).

Fungsi MSDM yang dilakukan dengan baik akan menciptakan situasi yang kondusif, komunikasi berjalan baik, imbalan yang sesuai serta sikap dan perilaku atasan yang bijak dapat menimbulkan kepuasan kerja yang tinggi bagi karyawannya. Kepuasan kerja merupakan suatu sikap emosional yang dimiliki seseorang sehingga menjadi menyenangkan dan mencintai pekerjaannya, ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan sebagai suatu perasaan senang atau emosi positif yang merupakan hasil persepsi pengalaman selama masa kerjanya (Hasibuan, 2009).

Perusahaan harus memperhatikan kepuasan karyawannya karena karyawan yang puas akan semakin rajin dan lebih senang melakukan pekerjaannya sementara jika karyawan tidak puas maka akan malas untuk pergi ke kantor dan menyelesaikan pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat ditinjau dari dua sisi yaitu dari sisi karyawan akan menimbulkan perasaan senang dalam bekerja sedangkan dari sisi perusahaan akan meningkatkan

produktivitas, sikap dan tingkah laku karyawan dalam memberikan layanan yang prima (Suwanto dan Priansa, 2011).

Kepuasan kerja bersifat individual dimana setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Kepuasan yang dirasakan oleh setiap karyawan merupakan perbandingan apa yang telah diterima dari hasil yang telah dikerjakannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan kerja harus tetap dipertahankan untuk dapat meningkatkan kinerja organisasi dengan berpedoman pada *Job Descriptive Index (JDI)*. *Job Descriptive* menurut indeks ini bahwa kepuasan kerja dibangun atas dasar lima dimensi yang meliputi bekerja pada tempat yang tepat, pembayaran yang sesuai, organisasi dan manajemen, penyelia dan hubungan dengan rekan kerja (Rivai, 2004). Kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi kualitas kerja yang baik dan dinamis sehingga dapat menguntungkan bagi perusahaan serta karyawan itu sendiri, selain itu kepuasan kerja adalah aspek pertama dalam membentuk komitmen organisasional.

Komitmen organisasional dapat digunakan untuk memprediksi aktivitas profesional dan perilaku kerja karena mencerminkan sikap positif individu terhadap organisasi. Sikap tersebut akan memotivasi individu untuk menjadi disiplin dalam bekerja, mematuhi aturan dan kebijakan dalam organisasi, menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, dan meningkatkan pencapaian seseorang, dengan cara ini pengetahuan dan pemahaman mengenai komitmen organisasi dapat digunakan sebagai dasar untuk memprediksi perilaku kerja individu (Sahertian dan Soetjipto, 2011).

Robbins & Judge (2008) menyatakan komitmen organisasional mempengaruhi berbagai perilaku penting agar organisasi berfungsi efektif seperti rendahnya tingkat *turnover*, tingginya kinerja karyawan, rendahnya tingkat kemangkiran dan tingginya rasa memiliki atas tempatnya bekerja (*organizational citizenship*). Komitmen organisasional yang rendah dapat berujung pada keputusan karyawan meninggalkan pekerjaannya. Pergerakan tenaga kerja berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian, atau kematian anggota organisasi yang tinggi akan

menimbulkan dampak negatif bagi organisasi, hal ini menimbulkan ketidakstabilan dan ketidakpastian (*uncertainty*) terhadap kondisi tenaga kerja dan peningkatan biaya pelatihan, menimbulkan permasalahan moral pada karyawan yang tinggal, dan juga melambungkan biaya dalam rekrutmen karena karyawan harus mempelajari keahlian yang baru (Simamora, 2006).

Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja dan memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan memberikan layanan yang baik kepada *customer* begitu pun sebaliknya jika karyawan tidak mengalami kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang rendah maka layanan yang diberikan kepada *customer* akan kurang memuaskan. Kuuruzum *et al.* (2009) mengemukakan bahwa perusahaan yang bergerak di bidang jasa hendaknya lebih sensitif dengan kebutuhan karyawannya sehingga karyawan merasa puas dan komitmen organisasional yang tinggi, karena besarnya kontribusi yang diberikan karyawan akan berdampak pada tujuan perusahaan dalam memberikan kualitas layanan yang prima.

Kualitas layanan adalah kata yang bagi penyedia jasa harus dilakukan dan dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk merupakan bagian utama dalam strategi perusahaan dalam konteks meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar, ataupun sebagai strategi untuk terus tetap tumbuh (Kotler, 2009). Kualitas layanan merupakan salah satu kunci sukses dari setiap bisnis. Kualitas ini diberikan untuk memenuhi ekspektasi *customer* dengan menyediakan produk dan pelayanan pada suatu tingkat harga (Thio, 2001).

Ukuran kualitas layanan terdiri dari ketepatan waktu pengiriman, kelengkapan, kesopanan, nyaman dan terjangkau, serta akurat dan tanggap (Wibowo, 2012). Tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan suatu perusahaan dapat dilihat dari kepuasan konsumen terhadap layanan yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia produk atau jasa untuk memberikan layanan terbaik, dengan layanan yang maksimal karena dari pelayanan akan memunculkan *satisfaction* tersendiri yang dirasakan oleh

konsumen yang mempergunakan pelayanan terbaik dalam bentuk produk atau jasa (Afrizawati, 2012). Luqman *et al.* (2012) menyatakan bahwa kualitas layanan publik di *Nigerian Public Service* akan meningkat apabila karyawan merasa puas dan senang dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja berpengaruh dalam membentuk kedisiplinan, komitmen organisasional akan berdampak terhadap kualitas layanan dalam mencapai tujuan perusahaan.

PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) atau lebih dikenal dengan nama Asuransi Jasindo merupakan salah satu instansi yang memberikan layanan asuransi kepada masyarakat. PT. Asuransi Jasindo (Persero) selalu berusaha mengutamakan kepuasan kerja karyawannya sehingga tetap berkomitmen kepada perusahaan serta dapat memberikan kualitas layanan yang prima kepada *customer*. Hasil observasi terhadap *customer* PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung yang dilakukan selama 9 bulan dari Maret sampai dengan Desember 2016, yaitu dengan mencatat keluhan/*complain* para *customer*, terutama *customer business to business*. *Customer business to business* dipilih karena *desicion maker* atau *influencer* di dalam organisasi *customer* sangat menentukan untuk melakukan *repeat order*, *cross selling*, ataupun *referall selling* ke departemen lain atau perusahaan lain yang membutuhkan asuransi. *Complain* ini penulis ketahui dengan cara diminta ataupun tidak pada saat penulis mengunjungi mereka. *Customer* yang penulis kunjungi adalah *customer existing* dan *customer* yang sudah tidak lagi membeli dari Jasindo atau telah beralih kepada pesaing. Beberapa dari *komplain* yang penulis catat diantaranya penerbitan sertifikat surety bond yang lama yang dikeluhkan oleh PT. LEN Industri (Persero) dan PT. INTI (Persero) serta pernah di keluhkan oleh PT. Sarana Janesia Utama Insurance Broker Cabang Bandung mengenai lamanya proses akseptasi. *Komplain* terhadap lamanya penyelesaian klaim pernah disampaikan oleh PT. Dirgantara Indonesia (Persero) sehubungan ada beberapa perhitungan yang belum tuntas dan memakan waktu yang cukup lama. Respon dari karyawan Asuransi Jasindo dan terhadap order asuransi dan kunjungan yang kurang sering pernah disampaikan oleh Bank BNI Perintis Kemerdekaan Bandung.

Complain yang disampaikan oleh para *customer* tersebut merupakan bukti bahwa tidak semua karyawan PT. Asuransi Jasindo (Persero) mampu memberikan layanan yang terbaik bagi *customer*, demikian juga dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasional para karyawannya yang mengakibatkan layanan yang kurang maksimal. Berdasarkan teori dan hasil observasi yang telah diuraikan maka peneliti tertarik untuk melaksanakan suatu penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Layanan Di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung”.

B. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kepuasan kerja di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung?
2. Bagaimana komitmen organisasional di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung?
3. Bagaimana kualitas layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung?
5. Apakah komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung?
6. Apakah kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui kepuasan kerja di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung
2. Untuk mengetahui komitmen organisasional di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung
3. Untuk mengetahui kualitas layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung
4. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas layanan PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung.
5. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap kualitas layanan PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung.
6. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas layanan PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan akan memberi manfaat, sebagai berikut:

1. Bagi penulis
Sebagai bahan kajian ilmu antara teori yang diperoleh dalam perkuliahan dengan realitas dunia kerja dan perusahaan yang sebenarnya.
2. Bagi perusahaan
Sebagai bahan masukan dan saran dalam peningkatan kepuasan kerja dan komitmen organisasional serta pengaruhnya terhadap kualitas layanan PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung.
3. Bagi pengembangan sumber daya manusia
Sebagai wacana pengembangan ilmu sumber daya manusia dalam praktik nyata di perusahaan dan tempat kerja.