

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Hanwha Life Insurance Indonesia merupakan salah satu perusahaan asuransi jiwa yang ada di Indonesia. PT Hanwha Life Insurance telah berdiri sejak tahun 2013 sampai saat ini dan telah memiliki 13 kantor pemasaran atau kantor cabang serta memiliki 2.259 agen asuransi yang tersebar di Indonesia. PT Hanwha life Insurance Indonesia berada di bawah naungan Hanwha Grup Korea.

Perusahaan asuransi jiwa di Indonesia tergolong cukup banyak, hal ini membuat persaingan dalam dunia perasuransian jiwa sangatlah ketat. Berdasarkan data yang telah dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) bahwa pertahun 2020 tercatat ada 59 perusahaan asuransi yang ada di Indonesia.

Tabel 1. 1 Jumlah Perusahaan Asuransi di Indonesia

Perusahaan Asuransi	Jumlah Perusahaan Asuransi		
	2020	2019	2018
Asuransi Jiwa	59	60	69
Asuransi Kerugian	77	78	79
Reasuransi	7	8	7
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	2	2	2
Penyelenggara Asuransi Wajib	3	3	4
Jumlah	148	150	151

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)

Berdasarkan tabel 1.1, perusahaan asuransi jiwa di Indonesia harus dapat bersaing, menjaga dan mempertahankan esistensinya agar tetap dipercaya dan dilihat oleh masyarakat. Perusahaan harus bisa menjaga dan meningkatkan kinerja karyawannya untuk dapat bersaing dengan perusahaan asuransi jiwa yang lainnya dan berada di posisi teratas dalam bidang asuransi jiwa.

Berdasarkan tabel dibawah ini pendapatan premi PT Hanwha life Insurance Indonesia mengalami penurunan pada tahun 2019 namun pendapatan premi kembali mengalami peningkatan pada tahun 2020.

Tabel 1. 2 Pendapatan Premi 2018, 2019 dan 2020

Tahun	2020	2019	2018
Pendapatan Premi	70.263,47	63.538,95	83.672,84

Sumber: Laporan Keuangan Hanwha Life Insurance Indonesia

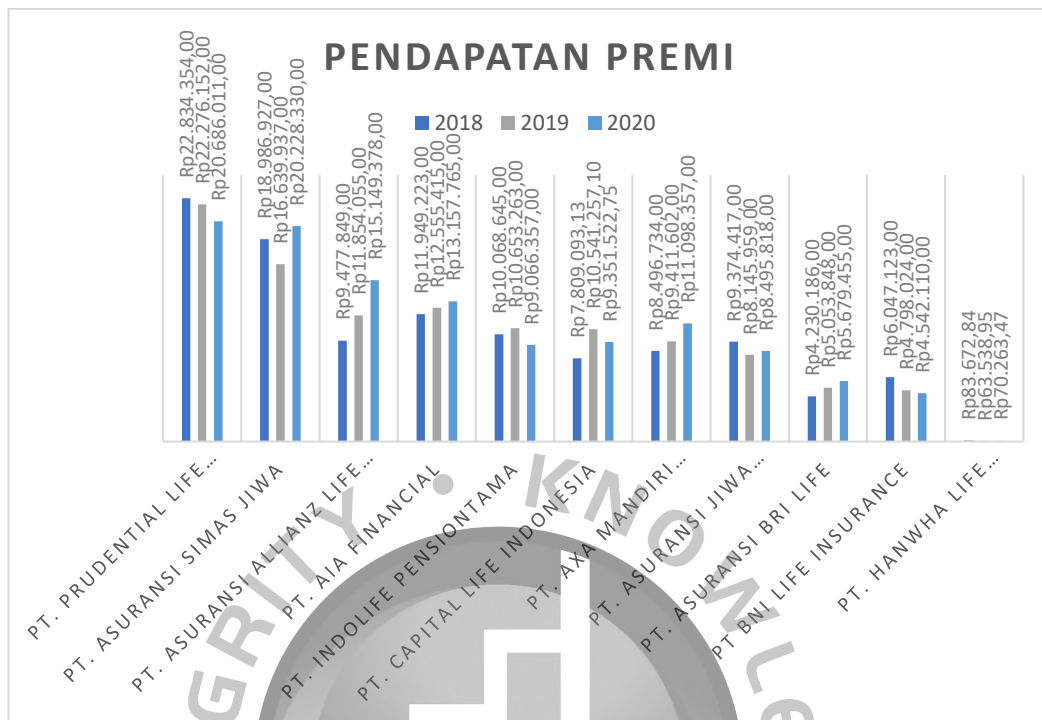
Kenaikan pendapatan premi pada tahun 2020 ini terjadi seiring dengan adanya pandemi covid-19 yang membuat masyarakat sadar akan pentingnya asuransi. Managing Partner Inventure Yuswohady mengatakan, pandemi Covid-19 telah membuat masyarakat lebih sadar akan pentingnya memiliki asuransi kesehatan dan jiwa. Krisis kesehatan dan ekonomi yang disebabkan oleh virus Corona semakin menyadarkan masyarakat pentingnya memiliki asuransi kesehatan (<https://ekbis.sindonews.com>)

Pada tahun 2018 PT Hanwha Life Insurance Indonesia menargetkan untuk menjadi *top 10* perusahaan asuransi di Indonesia pada tahun 2020, seperti yang dikatakan oleh CEO PT Hanwha Life Insurance Indonesia David Yeom dalam siaran pers yaitu "Sampai dengan kuartal II 2018 Hanwha Life Insurance Indonesia tercatat memiliki 1.135 agen. Kami yakin dapat mencapai target 1.500 agen pada akhir tahun 2018 ini, juga menjadi Top 10 *Agency* di industri asuransi Indonesia pada tahun 2020," Kompas.com (<ekonomi.kompas.com>).

Pada tahun 2020 Media Asuransi memberikan penghargaan kepada 15 perusahaan asuransi terbesar berdasarkan pendapatan premi tahun 2019 dan PT Hanwha Life Insurance Indonesia tidak termasuk ke dalam 15 perusahaan tersebut. Kemudian pada tahun yang sama Media Asuransi juga memberikan penghargaan *Best Life Insurance 2020* dengan ekuitas Rp. 1,25 Triliun – Rp. 4 Triliun kepada 3 perusahaan asuransi terbaik berdasarkan kinerja keuangan tahun 2019, dengan 6 nominasi perusahaan asuransi jiwa di Indonesia dan salah satu dari 6 nominasi tersebut yaitu PT Hanwha Life Insurance Indonesia. Namun sayangnya Hanwha Life hanya bisa menjadi nominasi dalam penghargaan tersebut (www.youtube.com).

Berdasarkan uraian tersebut maka target yang telah ditentukan oleh CEO Hanwha Life dari tahun 2018 untuk tahun 2020 dengan menjadi *top 10* perusahaan asuransi di Indonesia tidak dapat terealisasi atau tidak tercapai, karena pendapatan premi yang di dapat Hanwha Life berdasarkan tabel 1.2 masih sangat jauh dibandingkan dengan 10 pemenang award berdasarkan pendapatan premi.

Gambar 1. 1 Pendapatan Premi 10 Asuransi Terbaik



Berdasarkan grafik 1.1 angka rata-rata pendapatan premi *top 10* perusahaan asuransi di Indonesia dengan pendapatan premi yang di dapat Hanwha Life masih terbilang sangat jauh. Karena rata-rata pendapatan premi tahun 2019 pada *top 10* perusahaan asuransi di Indonesia adalah Rp. 11.192.951,21 (dalam jutaan rupiah) sedangkan Hanwha Life hanya Rp. 63.538,95 (dalam jutaan rupiah). Dengan begitu jika Hanwha Life tetap ingin menjadi *top 10* asuransi di Indonesia, harus bisa menambah pendapatan premi sebesar Rp11.129.412,26.

Menurut pialang asuransi berbasis digital PT Lifepal Technologies Indonesia, PT Hanwha Life Insurance Indonesia merupakan perusahaan terkuat secara finansial pada tahun 2020 diukur melalui rasio solvabilitas atau *risk based capital* (RBC). Lifepal menyatakan RBC bisa menjadi indikator yang menunjukkan kemampuan perusahaan dalam membayar klaim. Semakin rendah RBC perusahaan,

artinya kemampuan perusahaan asuransi untuk membayar klaim jatuh tempo terbilang lemah. (www.cnnindonesia.com). PT Hanwha Life Insurance Indonesia menempati posisi pertama dari 20 perusahaan asuransi terkuat secara finansial, namun pada saat yang bersamaan pada kuartal I 2020 Hanwha Life Insurance Indonesia mengalami kerugian sebesar 5 miliar berdasarkan laporan keuangan.

Pandemi Covid-19 pada tahun 2020 sangatlah mengejutkan berbagai pihak, salah satunya adalah perusahaan, karena harus diberlakukannya sistem WFH (*Work From Home*) sesuai dengan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 03 Tahun 2021 poin kesembilan huruf a yaitu “membatasi tempat kerja/perkantoran dengan menerapkan *work from home* (WFH) sebesar 50% dan *work from office* (WFO) sebesar 50% dengan memberlakukan protokol kesehatan secara lebih ketat (covid19.go.id/p/regulasi/). WFH merupakan pekerjaan yang dilakukan dari jarak jauh atau lebih tepatnya mengerjakan pekerjaan dirumah, pekerja tidak perlu lagi datang ke kantor dan bekerja di kantor serta melakukan pertemuan langsung dengan rekan kerjanya (Andhi & Nurmiyati, 2021).

PT Hanwha Life Insurance Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang menaati dan mengikuti aturan dari pemerintah, yaitu dengan memberikan surat pemberitahuan melalui email mengenai pemberlakuan 50% WFH dan 50% WFO. Untuk penerapannya sendiri, yaitu dengan memperbolehkan setiap divisinya hanya 50% dari jumlah tim yang diperbolehkan bekerja di kantor dan sisanya harus melakukan WFH. Untuk sistem absensi pada saat WFH yaitu dengan menggunakan sistem talenta yang jam masuk dan jam pulang sesuai dengan jam biasanya seperti bekerja di kantor.

Dan dengan diterapkannya WFH ini sedikit menghambat komunikasi yang terjalin dan terkadang susah sinyal internetpun menjadi kendala ketika wfh, namun disisi lain karyawan juga lebih merasa aman dan nyaman ketika bekerja dirumah karena tidak perlu pergi keluaran di masa pandemi, hal ini mengakibatkan naiknya kinerja karyawan PT Hanwha Life Insurance Indonesia, kenaikan kinerja karyawan dapat dilihat dengan adanya kenaikan pendapatan premi pada tahun 2020. berdasarkan Jurnal (Nasution & Rosanti, 2020) hasil penelitiannya mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara wfh terhadap kinerja karyawan yang artinya semakin bertambahnya wfh maka semakin baik juga kinerja karyawannya.

Sukmawato (2008) menyatakan bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, karena semakin baiknya kepemimpinan suatu perusahaan akan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Setyawan & Bagasworo, 2018). Kepemimpinan sendiri memiliki empat tipe yaitu *charismatic leadership*, *transactional leadership*, *transformation leadership*, *visionary leadership* (Robbins & Judge, 2015;249-271).

Berdasarkan hasil wawancara ke beberapa karyawan mengenai kepemimpinan di PT. Hanwha Life Insurance Indonesia yaitu kepemimpinan dapat dikatakan cukup baik meskipun karyawan merasakan adanya ketidak-kompakkan antara pemimpin satu dengan pemimpin yang lainnya, hal ini dikarena masing-masing pemimpin memiliki visi dan misi yang berbeda dalam kinerja sehingga karyawan harus bisa beradaptasi dengan sifat yang ada pada masing-masing pemimpin.

Samwel (2018), menyatakan bahwa *employee relation* atau hubungan karyawan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. *Employee relation* merupakan suatu hal yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan karena *employee relation* berkaitan erat dengan komunikasi yang meliputi pikiran, kerja sama dan perasaan dalam melakukan pekerjaannya. Menciptakan hubungan kerja yang harmonis akan membuat karyawan merasa nyaman dan fokus dalam melaksanakan tugas dan hal ini akan berdampak positif terhadap kinerja karyawan (Syardiansyah et al., 2018).

Pada karyawan PT. Hanwha life Insurance Indonesia seringkali terjadi gesekan-gesekan sesama karyawan bahkan sesama tim pun sering terjadi hal ini terkait dengan pekerjaan yang sedang dilakukan, kurangnya komunikasi yang baik sesama tim dan kurang sadarnya arti dari tim yang sesungguhnya sehingga menimbulkan dampak yang kurang baik terhadap karyawan dan hal ini pastinya akan berdampak terhadap kinerja karyawan.

Gutama & Tarmidi (2021), mengatakan bahwa stres kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Ketika stres kerja semakin rendah maka akan semakin tinggi juga kinerja karyawan. Basri (2012) Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi pemikiran, emosi dan kondisi seseorang yang dapat mengganggu keadaan karyawan yang mempengaruhi emosi dan mental dari karyawan (Ramli, 2018). Stres kerja yang dirasakan oleh karyawan PT Hanwha Life Insurance Indonesia yaitu dengan banyaknya pekerjaan, terhambatnya komunikasi dikarenakan karyawan bekerja dari rumah dan bertambahnya stres

yang disebabkan dengan adanya pandemi covid-19 yang menjadi tambahan fikiran bagi karyawan selain pekerjaan.

Hermawati & Nurmalasasi (2020), mengatakan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, semakin tinggi variabel disiplin kerja maka semakin tinggi juga variabel kinerja karyawan. Edy (2009; 85) disiplin kerja pada karyawan sangatlah dibutuhkan, karena tujuan perusahaan akan sulit tercapai apabila karyawan dalam perusahaan tidak mengikuti peraturan yang telah perusahaan tetapkan. Disiplin kerja selalu berkaitan dengan absensi karyawan yang terlambat datang bekerja.

Berdasarkan data dari HRD PT Hanwha Life Insurance Indonesia absensi karyawan PT Hanwha Life Insurance Indonesia pertahunnya mengalami perubahan yang lebih baik. Absensi keterlambatan karyawan pada tahun 2018 sangatlah tinggi, namun tahun 2019 mengalami penurunan yang sangat signifikan, hal ini berkaitan dengan pemberian *attendance allowance* kepada karyawan. Jika karyawan melakukan keterlambatan meskipun hanya sekali maka karyawan tidak akan mendapatkan *attendance allowance* sebesar 300ribu, namun tahun 2020 dengan adanya pandemic covid-19 jika ada yang terlambat masuk kerja maka tidak akan ada pemotongan *attendance allowance* tetapi sebagai gantinya *attendance allowance* di hapuskan untuk semua karyawan.

Berdasarkan uraian fenomena diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada perusahaan PT Hanwha Life Insurance Indonesia dengan judul **“Pengaruh *Work From Home* (WFH), Kepemimpinan, *Employee Relation*, Stres Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”**

Indonesia Banking School

1.2 Ruang Lingkup Masalah

Berikut ini adalah Batasan yang di buat oleh penulis dalam penyusunan penelitian

1. Penelitian yang diteliti penulis berdasarkan pengembangan dari hasil-hasil penelitian sebelumnya. Penelitian ini berupa modifikasi model, atau modifikasi metode penelitian dari hasil-hasil penelitian sebelumnya. Penelitian ini akan dilakukan pada PT Hanwha Life Insurance Indonesia pada karyawan tetap *head office*. Penelitian ini adalah modifikasi dari Gala Gustama & Didi Tarmidi (2021) fakultas bisnis dan manajemen, universitas widyatama dengan judul “*The influence of work discipline and work stres on employee performance (Case study at CV Rimba Jaya)*”
2. Variabel independen yang ada dalam penelitian ini adalah WFH (*work from home*), kepemimpinan, *employee relation*, stres kerja dan disiplin kerja. Kelima variabel tersebut dipilih menjadi variabel independen karena dapat memberi dampak yang nyata kepada variabel dependen. Sementara itu variabel dependen yang terkait dengan variabel independen sebelumnya adalah kinerja karyawan.
3. Obejek penelitian ini di khususkan bagi karyawan tetap kantor pusat (*head office*) PT. Hanwha Life Insurance Indonesia. Penelitian ini akan mengukur kinerja karyawan melalui sisi *work form home* (WFH), kepemimpinan, *employee relation*, stres kerja dan disiplin kerja yang selama ini telah ada dan diterapkan pada perusahaan.

1.3 Perumusan Masalah

Kinerja karyawan adalah hal terpenting perusahaan yang dibebani pada karyawan selama karyawan melakukan pekerjaannya apabila kinerja karyawan menurun maka kinerja perusahaannya juga akan menurun. Beberapa faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan adalah *work from home*, kepemimpinan, *employee relation*, stres kerja dan disiplin kerja. Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti menetapkan rumusan masalah sebagai berikut ini untuk mendapatkan jawaban atas fenomena berikut,

1. Apakah *Work From Home* (WFH) memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pusat PT. Hanwha Life Insurance Indonesia?
2. Apakah Kepemimpinan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pusat PT. Hanwha Life Insurance Indonesia?
3. Apakah *Employee Relation* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pusat PT. Hanwha Life Insurance Indonesia?
4. Apakah Stres Kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan pusat PT. Hanwha Life Insurance Indonesia?
5. Apakah Disiplin Kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pusat PT. Hanwha Life Insurance Indonesia?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah tersebut maka penulis memiliki maksud dan tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh positif *work form home* (WFH) terhadap kinerja.

2. Menguji dan menganalisis pengaruh positif kepemimpinan terhadap kinerja.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh positif *employee relation* terhadap kinerja.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh negatif stres kerja terhadap kinerja.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh positif disiplin kerja terhadap kinerja.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat dan berguna bagi para pembaca dan perusahaan. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis :
 - a. Hasil penelitian ini bermanfaat untuk memberikan pemahaman yang mendalam terkait *work from home* (WFH), kepemimpinan, *employee relation*, stres kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.
 - b. Sebagai salah satu syarat kelulusan sebagai sarjana manajemen di STIE Indonesia Banking School.
 - c. Sebagai motivasi untuk meneliti segala fenomena yang ada pada PT. Hanwha Life Insurance Indonesia.
2. Manfaat bagi PT. Hanwha Life Insurance Indonesia
 - a. Memberikan kontribusi terhadap disiplin ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan kinerja karyawan berdasarkan *work from home* (WFH), kepemimpinan, *employee relation*, stres kerja dan disiplin kerja.

- b. Meningkatkan kinerja perusahaan sehingga sesuai dengan visi, misi dan tujuan perusahaan.
3. Manfaat bagi akademis:
 - a. Penelitian diharap dapat memberikan kontribusi terhadap disiplin ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya pada pembahasan pengaruh peningkatan kinerja karyawan berdasarkan *work from home* (WFH), kepemimpinan, *employee relation*, stres kerja dan disiplin kerja. Serta memberikan gagasan dan wawasan baru yang luas pada penelitian selanjutnya.
 - b. Penelitian ini diharap mampu menjadi bahan wacana untuk menambah ilmu pengetahuan, pengertian, pemahaman, serta pengaruh antara *work from home* (WFH), kepemimpinan, *employee relation*, stres kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Hanwha Life Insurance Indonesia.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan taat urutan penelitian ini dan dimaksudkan agar lebih mepermudah dalam penyusunan penelitian. Sistematika tersebut sebagai berikut:

Bab I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum mengenai obyek studi penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini dikemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan masalah yang akan diteliti, seperti; penelitian terdahulu, uraian tentang landasan teori kinerja, *work from home* (WFH), kepemimpinan, *employee relation*, stres kerja dan disiplin kerja yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, hipotesis penelitian, kerangka pemikiran, dan ruang lingkup penelitian.

Bab III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data sehingga dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian, seperti: jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas, uji normalitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diawali dengan penjelasan mengenai objek penelitian, dilanjutkan dengan analisis dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Merupakan bab penutup yang menyajikan kesimpulan singkat mengenai apa yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan dalam penelitian ini.