

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan perekonomian yang semakin maju, perkembangan IKNB (Industri Keuangan Non Bank) di Indonesia memiliki dampak yang besar dalam dunia usaha dan bisnis. Munculnya IKNB diharapkan mampu menjadi *problem solver* untuk permasalahan perekonomian di Indonesia dan mampu menjadi salah satu instrument perekonomian jangka panjang. (Faza dan Wibowo, 2019)

Pertumbuhan lembaga simpanan kontraktual seperti perusahaan asuransi dan dana pensiun dapat memperluas kisaran produk yang tersedia bagi masyarakat dan perusahaan yang memiliki sumber daya untuk diinvestasikan (Faza dan Wibowo, 2019).

Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan per Desember tahun 2019, Indonesia mengalami pertumbuhan jumlah pelaku IKNB di Indonesia selama periode tahun 2019. Salah satu jenis IKNB di Indonesia yaitu bidang perasuransian. ([www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id))

Otoritas Jasa Keuangan mencatat pertumbuhan industri asuransi sampai tahun 2019 masih positif dan memiliki daya tahan yang baik serta tetap memiliki prospek ke depan yang besar. OJK juga menilai industri asuransi masih memiliki potensi yang besar untuk tumbuh dan berperan lebih signifikan bagi perekonomian nasional. ([www.idnfinancials.com](http://www.idnfinancials.com))

Tabel 1.1 Jumlah Pelaku Industri Keuangan Non Bank

JUMLAH PELAKU INDUSTRI KEUANGAN NON BANK			
Komponen	Desember 2019		Total
	Konvensional	Syariah*	
<b>Asuransi</b>	<b>137</b>	<b>13</b>	<b>150</b>
Asuransi Jiwa	53	7	60
Asuransi Umum	73	5	78
Reasuransi	6	1	7
Asuransi Wajib	3	-	3
Asuransi Sosial (BPJS)	2	-	2
<b>Lembaga Pembiayaan</b>	<b>237</b>	<b>9</b>	<b>246</b>
Perusahaan Pembiayaan	179	5	184
Modal Ventura	56	4	60
PP Infrastruktur	2	-	2
<b>Dana Pensiun</b>	<b>224</b>	<b>3</b>	<b>227</b>
DPPK-PPMP	158	1	159
DPPK-PPIP	41	1	42
DPLK	25	1	26
<b>LKK</b>	<b>104</b>	<b>5</b>	<b>109</b>
1. LPEI	1	-	1
2. Pergadaian	80	3	83
3. Lembaga Penjamin	20	2	22
4. PT SMF (Persero)	1	-	1
5. PT PNM (Persero)	1	-	1
6. PT Danareksa (Persero)	1	-	1
<b>Jasa Penunjang IKNB</b>	<b>230</b>	<b>-</b>	<b>230</b>
1. Pialang Asuransi	161	-	161
2. Pialang Reasuransi	42	-	42
3. Jasa Penilai Kerugian	27	-	27
<b>LKM</b>	<b>129</b>	<b>75</b>	<b>204</b>
<b>Fintech</b>	<b>152</b>	<b>12</b>	<b>164</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,213</b>	<b>117</b>	<b>1,330</b>

Sumber: [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) diakses 1 April 2020

Gambar 1.1 Pelaku Industri Keuangan Non Bank



Sumber: [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) diakses 1 April 2020

Berdasarkan data Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI) sektor jasa keuangan dan asuransi pada tahun 2019 tumbuh 8,46% dibandingkan periode pada tahun 2018. Persaingan perusahaan asuransi tidak hanya dihadapkan dengan bagaimana upaya perusahaan tersebut dapat bertahan antar sesama perusahaan, akan tetapi juga harus memperhatikan keberadaan karyawan. Selain sebagai asset perusahaan, karyawan dalam perusahaan asuransi juga dapat menentukan pendapatan perusahaan dalam membentuk serta mengarahkan produktivitas dan pencapaian tujuan organisasi secara menyeluruh. Persaingan antar perusahaan asuransi bukan tidak mungkin dapat menyebabkan perpindahan karyawan yang potensial ke perusahaan pesaing dengan memberikan sesuatu yang menarik (Lestari, 2016).

Tabel 1.2 Statistik Ekonomi dan Keuangan Indonesia

In Trillion of IDR

INDUSTRIAL ORIGIN	2017				2018				2019				Growth YOY Q4 2019
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	
AGRICULTURE, FORESTRY AND FISHERY	306	333	347	272	317	346	300	283	322	367	371	295	4.31%
MINING AND QUARRYING	193	195	195	198	195	200	201	200	200	199	205	202	0.94%
MANUFACTURING	511	525	536	531	535	546	560	553	555	565	583	573	3.66%
ELECTRICITY AND GAS SUPPLY	25	25	26	26	26	26	27	28	27	27	28	29	6.01%
WATER SUPPLY, SEWERAGE, WASTE MANAGEMENT AND REMEDIATION ACTIVITIES	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5.39%
CONSTRUCTION	234	240	251	263	251	253	266	278	266	268	281	294	5.79%
WHOLESALE AND RETAIL TRADES, REPAIR OF MOTOR VEHICLES AND MOTORCYCLES	317	326	336	332	333	344	354	346	351	359	371	381	4.27%
TRANSPORT AND STORAGE	97	100	105	105	105	108	111	111	110	115	118	120	7.70%
ACCOMMODATION AND FOOD SERVICE ACTIVITIES	73	74	75	76	77	78	79	81	81	82	84	86	6.45%
INFORMATION AND COMMUNICATION	121	126	127	129	130	133	138	138	142	146	150	151	9.82%
FINANCIAL AND INSURANCE SERVICES	98	99	102	99	102	103	106	106	109	107	112	115	8.46%
REAL ESTATE ACTIVITIES	72	72	73	73	74	75	75	76	78	79	80	80	5.66%
BUSINESS SERVICES	42	43	44	45	45	47	48	48	50	51	53	54	10.49%
PUBLIC ADMINISTRATION AND DEFENCE; COMPULSORY SOCIAL SECURITY	78	78	80	91	83	84	86	97	88	91	88	99	2.02%
EDUCATION	72	74	75	85	75	77	80	89	79	82	86	94	5.45%
HUMAN HEALTH AND SOCIAL WORK ACTIVITIES	27	27	27	29	28	29	29	31	31	31	32	34	7.84%
OTHER SERVICES ACTIVITIES	41	42	43	44	44	46	47	48	49	51	52	53	10.75%
<b>GROSS DOMESTIC PRODUCT</b>	<b>2,378</b>	<b>2,473</b>	<b>2,652</b>	<b>2,609</b>	<b>2,498</b>	<b>2,604</b>	<b>2,684</b>	<b>2,639</b>	<b>2,625</b>	<b>2,735</b>	<b>2,819</b>	<b>2,770</b>	<b>4.96%</b>

Source: SEKI Bank Indonesia

Sumber: [www.aoui.or.id](http://www.aoui.or.id) diakses 22 April 2020

PT Asuransi Tri Pakarta (TRIPA) adalah perusahaan asuransi umum yang menerapkan *Good Corporate Governance* yang dalam arti sesungguhnya dalam penyelenggaraan perusahaan yang diarahkan kepada keunggulan kinerja, sumber daya, dan layanan. Termasuk didalamnya upaya mewujudkan operasional perusahaan yang terintegrasi dengan dukungan teknologi informasi, efisiensi operasional tanpa mengurangi produktivitas dan pelayanan, serta peningkatan modal setor dan memperluas jaringan asuransi nasional maupun internasional. ([www.tripakarta.co.id](http://www.tripakarta.co.id))

Kepuasan kerja karyawan adalah sebuah perasaan yang menunjukkan seberapa besar kebahagiaan dari seorang karyawan terhadap pekerjaan mereka (Demir et al, 2017). Kepuasan kerja karyawan dianggap sebagai salah satu perhatian utama dalam manajemen sumber daya manusia dalam organisasi bisnis. Hal ini berpengaruh untuk perusahaan jasa yang sangat bergantung kepada perilaku karyawan yang baik dalam menyediakan layanan yang sopan dan ramah kepada konsumen dalam lingkup bisnis yang kompetitif ini. (Rawashdeh Saraireh, and Obeidat, 2015)

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa beberapa karyawan di PT Asuransi Tri Pakarta memiliki faktor masing-masing dalam menentukan tingkat kepuasan kerjanya karena yang bisa merasakan hanyalah karyawan tersebut dan memiliki sifat yang tidak selalu sama dengan karyawan satu dengan lainnya (Ramadanita & Kasmiruddin, 2018). Menurut Janicijevic et al, (2018), kepuasan kerja seorang karyawan didasarkan pada sejauh mana pekerjaan tersebut memberikan penghargaan atau hasil yang dianggap penting oleh karyawan tersebut.

Budaya organisasi menjadi salah satu penentu kepuasan kerja karyawan, apabila budaya di suatu organisasi itu kuat dan telah berakar maka akan berpengaruh signifikan bagi anggota organisasi tersebut (Damayanti & Ismiyanti, 2019). Budaya organisasi yang terbentuk dalam sebuah organisasi merupakan faktor yang harus diperhatikan karena efektifitas organisasi dapat ditingkatkan dengan menciptakan budaya yang kuat, yang dapat digunakan sebagai landasan untuk mencapai tujuan organisasi. Organisasi yang berbudaya kuat akan memiliki ciri khas yang dapat memberikan daya tarik bagi individu untuk bergabung (Andayani dan Soehari, 2019). Budaya organisasi telah menjadi suatu hal yang penting dalam konteks produktivitas organisasi dan efektivitasnya. Budaya organisasi dapat mengubah sikap karyawan dalam hal kepuasan kerja dan komitmen didalam suatu organisasi (Jalees & Gauri, 2016). Hal tersebut sejalan dengan penelitian I Gusti Ayu Ari Agustini (2018), menyatakan bahwa kesimpulan dari hasil penelitian adalah budaya organisasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja karyawan.

Nilai-nilai yang dianut PT Asuransi Tri Pakarta bersifat turun temurun. Budaya dan norma-norma yang berlaku sangat kuat yang dimana tidak ada perlakuan khusus bagi setiap karyawan, serta merupakan pedoman yang menuntun pola pikir dan perilaku seluruh karyawan hingga menjadikan TRIPA sebagai perusahaan yang kokoh, sehat, dan terpercaya. Nilai budaya TRIPA tersebut diambil dari setiap hurufnya yaitu *Trust, Responsibility, Integrity, Professionalism, and Awereness*. ([www.tripakarta.co.id](http://www.tripakarta.co.id)). Berdasarkan interview singkat dengan karyawan, budaya organisasi di PT Asuransi Tri Pakarta sesuai dengan nilai-nilai yang dianut organisasi. Nilai ini diterapkan oleh karyawan ketika berada didalam

lingkungan perusahaan, sehingga setiap karyawan bersikap sesuai dengan nilai-nilai perusahaan yang disepakati bersama.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yang berkaitan dengan pemberdayaan psikologis dan keyakinan karyawan itu sendiri yaitu lingkungan kerja (Robbins, 2017:116). Lingkungan kerja merupakan lingkungan dimana karyawan melakukan aktifitas kerjanya sehari-hari baik secara individu maupun kelompok. Lingkungan kerja yang nyaman dapat memungkinkan karyawan dapat bekerja secara optimal (Pioh & Tawas, 2016). Seorang karyawan akan nyaman berada di lingkungan kerja yang sesuai dengan harapan dan akan menjadikan karyawan tersebut menjadi fokus terhadap apa yang mereka kerjakan sehingga dapat menghasilkan kepuasan bagi karyawan tersebut (Raziq & Maulabakhsh, 2015). Hal tersebut sejalan dengan penelitian Nancy Pioh dan Hendra Tawas (2016) yang menyatakan bahwa kesimpulan dari hasil penelitian adalah lingkungan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan *interview* singkat yang dilakukan penulis dengan karyawan di PT Asuransi Tri Pakarta, fenomena lingkungan kerja fisik yang meliputi pengaturan tata letak ruangan dapat menentukan jenis interaksi sesama karyawan, kualitas sistem pencahayaan serta suhu ruangan yang dinilai sejuk dapat menghasilkan peningkatan produktivitas karyawan dalam melakukan pekerjaannya. PT Asuransi Tri Pakarta juga mengutamakan kebersihan dan keamanan seperti selalu terjaganya kebersihan di lingkungan kantor dan keamanan yang sangat ketat yang dijaga oleh satpam agar para karyawan dapat bekerja dengan tenang tanpa adanya rasa tidak nyaman.

Selain pentingnya budaya organisasi dan lingkungan kerja fisik, faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan yaitu kompensasi. Jumlah kompensasi yang diterima karyawan sangat penting dalam memotivasi karyawan agar dapat bekerja lebih aktif dan menghasilkan produk yang berkualitas (Pratama, 2018). Kompensasi mencakup total semua imbalan yang diberikan kepada karyawan secara adil atas kontribusinya dalam memenuhi tujuan organisasi. (Mondy & Martocchio, 2016: 27)

Kompensasi juga dapat menentukan ketertarikan dan retensi karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk dapat menarik, mempertahankan karyawan, organisasi memerlukan sistem penghargaan inovatif yang dapat memuaskan karyawan (Mabaso & Dlamini, 2017). Kompensasi terdiri dari kompensasi finansial langsung dan kompensasi finansial tidak langsung. Kompensasi finansial langsung merupakan imbalan yang diterima karyawan dalam bentuk upah, gaji, komisi, dan bonus. Sedangkan kompensasi finansial tidak langsung merupakan imbalan yang diterima karyawan dalam bentuk liburan berbayar dan perawatan medis (Mondy & Martocchio, 2016: 247). Penelitian Yuyun Afifah (2018), menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

PT Asuransi Tri Pakarta memberikan imbalan balas jasa berupa gaji, kompensasi langsung atau kompensasi tidak langsung kepada karyawannya atas pekerjaan dan kewajiban yang dilakukannya untuk mencapai tujuan perusahaan. Berdasarkan *interview* singkat yang dilakukan dengan karyawan mengenai salah satu jenis kompensasi finansial yaitu kompensasi langsung dimana kompensasi yang diberikan berupa gaji disesuaikan berdasarkan tingkat pekerjaannya.

Tunjangan lembur, shift kerja dan peningkatan biaya hidup ditambahkan kedalam gaji. Kompensasi finansial langsung yang diberikan perusahaan selain gaji yaitu bonus. Bonus dapat diberikan kepada karyawan dan disesuaikan berdasarkan kinerja karyawan itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul, **“Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja Fisik, dan Kompensasi Finansial Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada Karyawan Tetap Level Staf PT Asuransi Tri Pakarta)”**.

### **1.2 Ruang Lingkup Masalah**

Ruang lingkup masalah dari penelitian ini mengacu pada topik Manajemen Sumber Daya Manusia yang secara spesifik meneliti “Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Asuransi Tri Pakarta”. Penelitian ini hanya berfokus pada budaya organisasi, lingkungan kerja, dan kompensasi. Penulis melakukan pengumpulan data dari pembagian kuesioner kepada karyawan PT Asuransi Tri Pakarta. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda dan sederhana dengan menggunakan SPSS22 sebagai perangkat lunak dalam mengolah data.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh positif budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan tetap level staf pada PT Asuransi Tri Pakarta?
2. Adakah pengaruh positif lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan kerja tetap karyawan level staf pada PT Asuransi Tri Pakarta?

3. Adakah pengaruh positif kompensasi finansial terhadap kepuasan kerja karyawan tetap level staf pada PT Asuransi Tri Pakarta?

#### **1.4 Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan diteliti di PT Asuransi Tri Pakarta yang beralamat di Jl. Falatehan I No 17-19, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, DKI Jakarta.
2. Batasan pada penelitian ini adalah karyawan tetap level staf di PT Asuransi Tri Pakarta.
3. Variabel independen pada penelitian ini adalah budaya organisasi, lingkungan kerja fisik, dan kompensasi finansial. Variabel independen tersebut mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh positif budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan tetap level staf di PT Asuransi Tri Pakarta.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh positif lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan tetap level staf di PT Asuransi Tri Pakarta.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh positif kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan tetap level staf di PT Asuransi Tri Pakarta.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan yaitu dengan adanya penelitian diharapkan mahasiswa dapat memberikan ide atau saran dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan pada perusahaan tersebut bersifat membangun bagi kemajuan perusahaan serta dapat mengetahui seberapa besar pengaruh budaya organisasi, lingkungan kerja, dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Bagi Pihak Lain atau Akademis yaitu sebagai bahan referensi yang dapat menjadi bahan perbandingan dalam melakukan penelitian di masa mendatang, khususnya mengenai topik yang sama.

## 1.7 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan dalam pembahasan pada penelitian ini akan diuraikan dengan sistematika sebagai berikut:

### BAB I

Bab ini berisi pendahuluan. Pembahasannya meliputi alasan-alasan penelitian yang terjadi yang menarik sekaligus aktual untuk layak dijadikan sebuah penelitian terangkum dalam latar belakang masalah. Kemudian fokus penelitian ditentukan dalam rumusan masalah yang merupakan acuan atau pedoman utama penelitian. Nilai-nilai penting penelitian tergambar selanjutnya dalam tujuan dan manfaat penelitian. Dan format penulisan keseluruhan skripsi diterangkan dalam sistematika pembahasan.

## BAB II

Bab ini dijelaskan tentang kajian pustaka. Pembahasannya meliputi landasan teori dari masalah yang akan diteliti yang merupakan landasan bagi penulis dalam menganalisa masalah yang menjadi objek dalam penelitian serta studi literatur dari penelitian terdahulu yang menjelaskan penelitian-penelitian yang pernah dilakukan dalam bidang yang sama dan penjelasan akan letak perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu tersebut. Selanjutnya, dijelaskan pula kerangka konseptual yang menggambarkan pemikiran dan langkah penulisan dalam menjawab masalah penelitian.

## BAB III

Bab ini menguraikan tentang identifikasi variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

## BAB IV

Bab ini akan membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari analisis data.

## BAB V

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh penelitian dan saran-saran yang digunakan sebagai masukan bagi perusahaan.