

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada abad ke-12 di Anatolia, sejenis asuransi negara diperkenalkan. Dengan adanya asuransi ini, jika pedagang dirampok di daerah tersebut, maka negara akan mengganti kerugian pedagang. Polis asuransi mandiri yang tidak terikat kontrak atau pinjaman muncul di Genoa pada abad ke-14. Polis asuransi untuk pertama kalinya ditemukan di tahun 1347. Pada abad berikutnya, asuransi maritim mandiri dibentuk. Pemisahan asuransi dari kontrak dan pinjaman merupakan suatu perubahan besar yang mempengaruhi asuransi di tahun-tahun berikutnya. Di abad ke-17, kebakaran adalah ancaman konstan di Inggris. Pada tahun 1666, terjadi kebakaran hebat di London yang menghancurkan lebih dari 13.000 rumah dan puluhan gereja selama lima hari. Dari peristiwa tersebut, seorang dokter, ekonom, sekaligus kontraktor Nicholas Barbon menciptakan asuransi kebakaran. Dia mendirikan perusahaan asuransi kebakaran rumah pertama di dunia. Di AS, perusahaan asuransi pertama berdiri pada 1732 di Carolina Selatan dan menawarkan perlindungan kebakaran. Pada tahun 1800-an, perusahaan asuransi kebakaran berevolusi memasukkan asuransi jiwa dan beberapa pertanggungan lainnya. (<https://www.allianz.co.id/>)

Perusahaan asuransi merupakan lembaga keuangan non bank yang bergerak dibidang jasa yang dapat dijadikan sebagai pilar perekonomian, karena perkembangannya dapat memberikan pengaruh pada perekonomian negara. Asuransi merupakan sarana finansial dalam tata kehidupan yang baik untuk menghadapi risiko baik dari segi kematian maupun risiko atas harta benda yang dimiliki. Selain dapat menanggulangi risiko, industri asuransi berperan sebagai sarana investasi bagi individu maupun perusahaan guna memberikan jaminan atas suatu kerugian ataupun lainnya (Dewi & Kasih, 2020).

Seiring berjalananya waktu jumlah penduduk Indonesia semakin bertambah, yang diiringi dengan pertambahan dan perkembangan industri jasa keuangan yang semakin masif, hal ini tidak terlepas dari kebutuhan

manusia yang semakin banyak. Manusia mempunyai banyak kebutuhan utama yaitu sandang pangan, dan papan yang mana kebutuhan ini ikut bertambah dan berkembang, tidak hanya tiga kebutuhan tersebut yang harus dipenuhi, akan tetapi semua kebutuhan dari masa sekarang hingga masa depan yang belum terjadi pun ingin dipenuhi. Seperti halnya kebutuhan akan masa tua, dengan adanya dana pensiun. Kebutuhan pendidikan anak dari sekolah dasar hingga menyelesaikan perguruan tinggi, kebutuhan tempat tinggal untuk keluarga, dan lain-lain. Berbagai kebutuhan tersebut tidak terlepas dari risiko yang akan terjadi kedepannya. Risiko yang akan terjadi di masa mendatang bermacam-macam, seperti kematian, kecelakaan, ataupun risiko dikeluarkan dari pekerjaan (Dzaki, 2020).

Konsep asuransi di Indonesia memiliki 2 (dua) sistem yaitu sistem asuransi konvensional dan sistem asuransi syariah. Industri asuransi merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang menyediakan dan untuk menerima dan mengambil alih risiko dari pihak tertanggung. Menurut Saharuddin (Agusriani, 2020) Peralihan risiko dari dua belah pihak hanya bisa terjadi dengan sebab adanya perjanjian pertanggungan. Untuk mengatasi semua risiko yang ditangguhkan perusahaan asuransi pun membutuhkan dana yang cukup besar untuk menutupi semua kerugian tersebut, maka dari itu usaha perasuransian harus dikelola secara baik dan professional agar tetap bisa mendapatkan keuntungan yang diharapkan (Harahap, 2023).

Buchori (2022) menambahkan bahwa kinerja manajemen yang baik akan ditunjukkan lewat keberhasilan manajemen dalam menghasilkan laba yang besar bagi perusahaan. Perusahaan asuransi memiliki kewajiban untuk menjaga kinerja keuangannya agar selalu sehat. Kinerja keuangan perusahaan asuransi tercermin dalam laporan keuangan dan rasio-rasio keuangan. Rasio keuangan yang terdiri dari likuiditas, solvabilitas, aktivitas dan rentabilitas yang tinggi akan menunjukkan bahwa kinerja perusahaan tersebut dalam kondisi baik.

Menurut Undang-Undang Perasuransian No. 2 Tahun 1992 Republik Indonesia menyatakan bahwa “asuransi adalah suatu perjanjian

antara dua pihak atau lebih dimana para pihak penanggung berkomitmen kepada pemegang polis dengan menanggung klaim asuransi untuk mengganti kerugian penanggung atas kerugian, kerusakan atau kerugian, manfaat yang diharapkan adalah tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang diderita oleh tertanggung, peristiwa atau penentuan yang tidak pasti pembayaran berdasarkan kematian atau kehidupan seseorang diasuransikan.

Salah satu perusahaan asuransi umum di Indonesia PT Asuransi Total Bersama (tob insurance) merupakan perusahaan Asuransi Umum yang didirikan pada 12 September 2018. Pada 10 Januari 2019, tob insurance mendapatkan izin operasional dan resmi diperlengati sebagai hari lahirnya tob insurance.

Berkolaborasi dengan PT Daya Adicipta Mustika (bagian Triputra Group, didirikan oleh Bapak Theodore Permadi Rachmat) dan PT Ananta Andal Prima (didirikan oleh Bapak Anton Setiawan, pendiri Tunas Group). Tob insurance memiliki visi perusahaan untuk menjadi perusahaan asuransi umum nomor satu dalam kategorinya di Indonesia. Visi tersebut tidak akan dapat tercapai tanpa adanya penerapan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik. Tob insurance yakin bahwa penerapan tata kelola perusahaan yang baik akan mendukung pencapaian sasaran bisnis dalam jangka panjang dan memberikan keunggulan kompetitif dalam menghadapi persaingan.

Berdasarkan data pada gambar 1.1 dapat dilihat bahwa persentase kinerja karyawan PT Asuransi Total Bersama pada tahun 2021 s.d tahun 2023 mengalami penurunan sebesar 10 persen, dimana karyawan yang mendapatkan penilaian tertinggi yaitu dengan poin 4.81 - 5.00 di tahun 2021 sebanyak 55% , tahun 2022 sebanyak 42% dan tahun 2023 hanya 40% dari 234 orang karyawan. Untuk karyawan lainnya mendapat penilaian kinerja poin 3.01 - 4.00 dengan dan 4.01 - 4.80 berdasarkan penilaian KPI (key performance indicator). Berikut adalah data penilaian kinerja karyawan yang akan disajikan dalam Gambar 1.1.

GAMBAR 1.1

DATA PENILAIAN KINERJA KARYAWAN TOB INSURANCE



Sumber: Human Capital tob insurance

Keterangan:

- % = Hasil Kerja
- A = Penilaian Point 4.81 - 5.00
- B = Penilaian Point 4.01 - 4.80
- C = Penilaian Point 3.01 - 4.00

Sesuai dengan data yang ada di atas penilaian kinerja pada karyawan PT Asuransi Total Bersama ini menggunakan KPI (*key performance indicator*). *Key performance indicator* atau indikator kinerja utama adalah alat navigasi penting yang digunakan oleh manajemen untuk memahami apakah perusahaan mereka sedang mengarah pada kesuksesan atau sedang menjauhi jalur menuju kesuksesan (Marlinawati, 2023). Menurut Warganegara dkk (2021), “*Key performance indicator*” merupakan suatu parameter yang berfungsi sebagai media pengukuran suatu kinerja dalam perusahaan dengan menggunakan rentang angka, nilai atau persentase. Penggunaan KPI dapat menentukan berhasil atau tidaknya suatu instansi dalam mencapai target yang telah ditetapkan. KPI ini bersifat dinamis sehingga selama proses implementasinya, akan selalu ada inovasi serta terobosan baru untuk menjaga target KPI agar selalu terpenuhi. Dalam *key*

performance indikator, setiap kontribusi yang diberikan, akan dinilai oleh perusahaan, sehingga setiap kinerja karyawan dapat dinilai secara obyektif, adil, jelas, dan transparan.”

Berdasarkan pernyataan Human Capital yang mendapat keluhan dari atasan bahwa karyawan TOB Insurance kurang aktif dalam mengikuti kegiatan yang disediakan oleh kantor seperti bedah buku, dan mengikuti sharing pagi dan karena kebanyakan karyawan tob insurance adalah fresh graduate banyak juga karyawan yang masih belum begitu mengetahui tentang asuransi termasuk produk asuransi dan mekanisme bagaimana asuransi bekerja. Hal tersebut menyebabkan karyawan kesulitan memahami instruksi kerja dan keterlambatan dalam menyelesaikan tugas sehingga membuat kinerja atau performanya menurun.

Menurut Salvatore dalam Pranoto & Handoyo (2024), kinerja kerja merupakan sikap dan perilaku tenaga kerja dalam perusahaan terhadap peraturan dan standar yang telah ditentukan, yang diwujudkan dalam bentuk tindakan maupun kontribusi dalam organisasi. Perusahaan, baik di sektor swasta maupun pemerintahan, selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawan agar dapat mencapai tujuan perusahaan secara optimal. Peningkatan kinerja ini dilakukan melalui berbagai strategi, termasuk pelatihan kerja, penerapan disiplin, dan peningkatan motivasi karyawan. Kinerja karyawan yang terus meningkat akan memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi perusahaan secara keseluruhan.

Salah satu faktor yang berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah pelatihan kerja. Veritia & Alvita (2022) menjelaskan bahwa pelatihan kerja merupakan bagian dari faktor lingkungan yang memengaruhi kinerja karyawan. Surbakti & Sihombing (2022) menambahkan bahwa pelatihan adalah serangkaian aktivitas yang bertujuan meningkatkan keahlian dan pengetahuan karyawan agar mampu bekerja secara profesional di bidangnya. Selain itu, Putri & Astuti (2022) mengungkapkan bahwa pemberian pelatihan kerja kepada karyawan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan perilaku

kerja sehingga dapat berkontribusi terhadap peningkatan kinerja. Hartatik dalam Prasetya, Utari, dan Hartati (2020) menyatakan bahwa pelatihan kerja juga dapat membantu karyawan memperbaiki kinerja yang kurang optimal akibat keterbatasan keterampilan. Sebagai bentuk implementasi pelatihan kerja, karyawan baru atau yang telah bekerja selama tiga bulan di PT Asuransi Total Bersama diwajibkan mengikuti uji kompetensi CGI (Certificate in General Insurance) yang diselenggarakan oleh Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia (AAMAI). Ujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa karyawan memiliki pemahaman yang cukup dalam bidang asuransi umum dan dapat bekerja secara profesional sesuai dengan standar industri.

Selain pelatihan, disiplin kerja juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Mangkunegara & Octorent dalam Pratama & Jaenab (2021) mengungkapkan bahwa disiplin kerja dapat diukur melalui ketepatan waktu hadir di tempat kerja, kepatuhan terhadap peraturan perusahaan, penggunaan seragam sesuai ketentuan, serta tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas. Disiplin kerja yang baik akan berdampak positif terhadap keberlangsungan perusahaan, karena karyawan yang disiplin akan lebih bertanggung jawab dan produktif. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi kinerja karyawan secara berkala guna memastikan bahwa standar disiplin tetap terjaga. Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah disiplin progresif, yaitu sistem pemberian sanksi secara bertahap bagi karyawan yang melanggar aturan, dengan tujuan memperbaiki kinerja mereka agar sesuai dengan standar perusahaan.

Motivasi kerja juga menjadi faktor penting dalam menentukan kinerja karyawan. Gie dan Ibrahim dalam Mustari (2022) menyebutkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai dimensi, termasuk motivasi kerja, disiplin kerja, keterampilan, fasilitas kerja, lingkungan eksternal, kepemimpinan, serta praktik manajemen perusahaan. Hartadi & Nugroho (2024) menjelaskan bahwa motivasi kerja berkaitan dengan dorongan dari dalam diri seseorang untuk mencapai tujuan tertentu. Motivasi dapat bersifat ekstrinsik (extrinsic), yang berasal dari faktor

eksternal seperti insentif, promosi, dan pengakuan kinerja, serta intrinsik (intrinsic), yang berasal dari dalam diri karyawan seperti kepuasan kerja dan komitmen terhadap perusahaan (Taliabu, Areros, & Tatimu, 2022). Asmawiyah (2021) menambahkan bahwa karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung lebih produktif dan mampu bekerja dengan inisiatif sendiri tanpa harus diawasi secara ketat oleh atasan.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelatihan kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Pelatihan kerja membantu karyawan dalam mengembangkan kompetensi, keterampilan, dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pekerjaannya. Disiplin kerja yang baik memastikan bahwa karyawan bekerja sesuai dengan aturan dan standar perusahaan, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Sementara itu, motivasi kerja yang tinggi mendorong karyawan untuk bekerja lebih giat dan mencapai hasil yang optimal. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai pengaruh pelatihan kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT Asuransi Total, dengan judul **“PENGARUH PELATIHAN KERJA, DISIPLIN KERJA, MOTIVASI KERJA KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT ASURANSI TOTAL TAHUN 2025.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pelatihan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah pelatihan kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan?
2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan?
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan?
4. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan?

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan atas diadakannya penelitian pada PT Asuransi Total Bersama, yaitu:

1. Manfaat secara Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman lebih mengenai pengaruh pelatihan kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja kerja karyawan melalui penerapan ilmu dan teori yang didapatkan selama perkuliahan dan membandingkan dengan realita yang ada. Serta dapat menjadi salah satu acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.
 - b. Sebagai tempat bagi peneliti untuk menambah pengetahuan seputar, pengaruh-pengaruh pelatihan kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.
 - c. Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen di Universitas MH Thamrin.
 - d. Menambah pengetahuan dan informasi pembaca khususnya mahasiswa fakultas manajemen yang akan meneliti masalah yang sama dengan judul yang terkait, yaitu Pengaruh pelatihan kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Manfaat secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan atau informasi bagi perusahaan PT Asuransi Total Bersama sebagai gambaran mengenai pengaruh pelatihan kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja yang dimiliki oleh karyawan sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan pengelolaan sumber daya manusia yang ada di perusahaan.