

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) mengatakan bahwa keberadaan lembaga asuransi di Indonesia telah mengalami kenaikan yang cukup luar biasa selama sepuluh tahun terakhir, dari 2008 hingga 2018. Peningkatan tersebut terlihat dari premi yang meningkat sekitar 14,4% lebih satu tahun menjadi Rp.117,1 triliun. 8 triliun pada 2018 dan Rp 89,93 triliun di 0,33 lokasi pada 2019.

Ketua Dewan Pengawas AAJI Budi Tampubolon mengatakan selain biaya, pendanaan di industri asuransi juga berakhir dengan peningkatan penjualan 15,6 % selama satu tahun menjadi Rp 461,6 triliun pada 2018 dan Rp 481,4 triliun di 0,33. pada tahun 2019.

"Apa yang ingin kami jelaskan di sini adalah bahwa biaya pertumbuhan tahunan gabungan dari agen asuransi jiwa sebesar 17,8% secara bertahap selama dua belas bulan menjadi Rp548,72 triliun pada Q3 2019, dan penggunaan investasi yang modis telah meningkat. 17,8% menjadi Rp.481,40 triliun pada Q3 2019," jelas Budi Tampubolon pada Media Workshop di Sentul, Jawa Barat, Sabtu (29/02/2020).

Berdasarkan data tersebut, Budi Tampubolon mengklaim bahwa kehidupan perusahaan pertanggung jawaban telah menggandakan pertumbuhan moneter Indonesia dalam 365 hari yang berada di kisaran 5%.

"Apalagi jika kita bandingkan dengan kenaikan moneter Indonesia, rata-rata setiap satu tahun dibulatkan 5% menjadi 5,17%. Jadi, jelas kehidupan perusahaan pertanggung jawaban berkembang sekitar 3 kali lipat dalam sistem keuangan nasional," katanya.

Menurutnya, keberadaan industri perasuransian tidak diragukan lagi mampu memberikan kontribusi bagi perekonomian nasional. Selain itu, seluruh aset dan investasi yang dikendalikan dengan bantuan industri asuransi jiwa adalah biaya yang tinggi.

Tumbuhnya bisnis asuransi di Indonesia tidak terlepas dari luasnya sumber daya manusia di dalamnya. Dalam sebuah perusahaan, sumber daya manusia atau pekerja adalah sekumpulan orang yang bekerja bersama untuk menciptakan tujuan dan prakiraan serta tugas-tugas perusahaan yang mereka kerjakan. Akibatnya, sumber daya manusia di dalam perusahaan bisnis ingin beradaptasi. Pengembangan aset manusia yang bermanfaat adalah upaya untuk meningkatkan kepuasan atau kapasitas properti manusia melalui teknik perencanaan akademik, sekolah, dan pengelolaan karyawan atau personel untuk mencapai konsekuensi yang paling dapat diandalkan. (Notoadmodjo, 2003). Peningkatan sumber daya manusia bertujuan untuk menumbuhkan profesionalisme dan kapasitas pegawai yang unggul dalam melaksanakan kewajiban dan kemampuannya secara optimal.

Pada penelitian ini penulis akan menggunakan PT. AXA Financial Indonesia sebagai objek penelitian. Tujuan penulis memilih PT. AXA Financial Indonesia sebagai objek penelitian karena PT. AXA financial Indonesia telah memperoleh penghargaan terkait dengan kepuasan kerja pekerja.

PT. AXA Financial Indonesia adalah organisasi keuangan yang berorientasi pada jasa asuransi yang telah didirikan di Indonesia sejak tahun 1995. Secara umum, manfaat utama asuransi adalah untuk membantu mengurangi kerugian dari kegiatan mendadak yang dapat timbul di masa depan. Misalnya kecelakaan, kebakaran, hingga biaya institusi medis. Manfaat asuransi selanjutnya bagi masyarakat umum adalah dapat

memberikan ketenangan pikiran, asuransi dapat memberikan solusi dan dapat meringankan beban saat terjadi kejadian mendadak. Manfaat asuransi bagi sebagian besar orang dipercaya jika ingin menumbuhkan rasa percaya diri dalam hunian gaya hidup.

Minimal pembayaran yang akan diberikan melalui penerbit pertanggungan dapat mencakup komponen untuk semua bea biaya tertinggi untuk suatu kesempatan. Keuntungan pertanggungan bagi masyarakat ini juga disebut sebagai peluang untuk mengendalikan kerugian dengan cara terlibat dalam survei subjek dan memberikan tips kepada pemegang polis tentang cara mengambil tindakan pencegahan.

Kepercayaan dari pelanggan dapat terbentuk karena adanya partisipasi karyawan di dalamnya. Hal ini disebabkan jika pelayanan dari karyawan baik dan memuaskan, maka pelanggan akan percaya dan loyal kepada PT. AXA Financial Indonesia, agar nasabah tetap mempercayakan perlindungan asuransi jiwa dan kesehatannya pada PT. AXA Financial Indonesia dalam jangka panjang. Mengingat pentingnya kepuasan pelanggan, maka PT. AXA Financial Indonesia perlu meningkatkan motivasi kerja karyawannya.

Motivasi sangat erat kaitannya dengan manajemen, karena keberhasilan atau kegagalan seorang pemimpin dalam menggerakkan/mengorganisasikan manusia yang berbeda atau bawahannya bisa sangat tergantung pada manajemen karismatik, serta cara untuk menciptakan motivasi pada setiap pekerja (Munparidi, 2012). Usaha seorang pelopor tidak selalu hanya untuk memotivasi bawahannya, tetapi juga dapat menciptakan kepuasan kerja bagi karyawannya. Dengan ungkapan yang mudah, kepuasan kerja dapat diringkas sebagai apa yang membuat seorang karyawan melakukan pekerjaan yang dilakukannya.

Karena pada dasarnya personel sebenarnya membutuhkan motivasi dan kebanggaan dalam pekerjaannya (Nurcahyani dan Adayani, 2016).

Unsur lainnya adalah latar belakang pendidikan. Pendidikan mungkin sangat penting dalam menentukan gaya hidup seseorang karena pada kenyataannya pendidikan akan mempengaruhi pola pikir seseorang dalam bertindak, bersikap dan dalam mengambil pilihan. salah satu elemen penting untuk memperoleh suatu prosedur adalah adanya dokumen pelatihan. personil yang bekerja sesuai bidangnya atau pelajari bahkan seperti di perguruan tinggi, juga dapat memberikan kenyamanan dan pengaruh yang sangat baik pada kinerja keseluruhan dan kepuasan di sekitar tempat mereka bekerja. itulah yang melatarbelakangi penulis untuk meneliti dan mengambil judul **“Pengaruh Motivasi, Budaya Organisasi dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepuasan Kerja di PT. AXA Financial Indonesia”**.

1.2 Perumusan Masalah

Khususnya berdasarkan uraian diatas, rumus masalah pada penelitian ini dapat dibuat sebagai berikut:

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. AXA Financial Indonesia?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai PT. AXA Financial Indonesia?
3. Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. AXA Financial Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. AXA Financial Indonesia.
2. Menjelaskan pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. AXA Financial Indonesia.
3. Menjelaskan pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepuasan kerja di PT. AXA Financial Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat memberikan hasil yang berkualitas bagi penulis, selain itu PT. AXA Financial Indonesia dimana penulis melakukan penelitian selanjutnya :

- 1) Manfaat teoritis:
 - a. Memberikan kontribusi ilmiah dalam pengendalian pil, generasi, dan selanjutnya untuk menyumbangkan ide-ide dalam peningkatan teknologi, khususnya di bidang SDM, yang terkait dengan motivasi, subkultur organisasi, sekolah dan kebanggaan proses, dan karyawan.
 - b. Sebagai referensi untuk penelitian sejenis terkait dengan motivasi, tradisi organisasi, tahap sekolah dan kepuasan kerja, karyawan.
- 2) Manfaat Praktis:
 - a. Hasil atau temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pimpinan PT. AXA financial Indonesia untuk terus mendorong personel yang ditemukan melalui budaya organisasi yang fantastis dan menawarkan karyawan dengan latar belakang pendidikan ini sejalan dengan kebutuhan perusahaan untuk terus berinovasi jika Anda ingin menciptakan kepuasan kerja karyawan.

- b. Memberi masukan pada manajemen PT. AXA Financial Indonesia sebagai cara untuk mampu memberikan jawaban atas setiap kendala yang dapat mempengaruhi insentif masyarakat sehingga diharapkan melalui kajian studi ini, manajemen dapat meningkatkan motivasi karyawan, cara hidup organisasi dan tahapan pendidikan karena fakta bahwa ketiga variabel tersebut saling terkait dan mungkin memiliki efek kedudukan tertinggi pada kepuasan kinerja karyawan.