

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil PT Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera

Pendirian PT Asuransi Jiwa Bumiputera merupakan hasil dari proses restrukturisasi Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 sebagai bentuk tanggung jawab dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam upaya melaksanakan amanat perlindungan konsumen, yaitu melindungi amanah para pemegang polis Bumiputera (“Profil Perusahaan PT AJB,” n.d.). Asuransi Jiwa Bumiputera berdiri pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang Jawa Tengah dengan nama *Onderlinge Levensverzekering Maatschapij* PGHB (bahasa Belanda) disingkat dengan O.L Mij. PGHB (Asuransi Jiwa Bersama dengan tiga orang pendiri yaitu Mas Ngabehi Dwidjosewojo, Mas Karto Hadi Soebroto dan Mas Adimidjojo (“Profil Perusahaan PT AJB,” n.d.). Perusahaan pertama kalinya berpusat di Magelang Jawa Tengah, dan pindah ke Yogyakarta pada tahun 1921. Pada tahun 1934 perusahaan mulai mengembangkan cabang-cabangnya di kota lain di seluruh Indonesia. Dengan semakin berkembangnya Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912, maka pada tahun 1958, kantor pusat Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 di pindahkan ke Jakarta, dan hal ini secara resmi ditetapkan pada tahun 1959. Pada tahun 1966 Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 mengalami perubahan nama menjadi Asuransi Jiwa Bumiputera dan pada tahun 2017 Asuransi Jiwa Bumiputera sudah berbentuk badan hukum dengan nama PT Asuransi Jiwa Bumiputera.

Dengan semangat baru dan kekuatan baru, PT Asuransi Jiwa Bumiputera akan memberikan manfaat maksimal bagi pemegang polis, para *stakeholder* dan keluarga Indonesia. Sebelum berbentuk badan hukum, AJB Bumiputera merupakan asuransi mutual, dengan modal berasal dari nasabah sebagai pemegang polis serta dioperasikan untuk kepentingan pemegang polis di Indonesia, dan dibangun berdasarkan tiga pilar yaitu mutualisme, idealisme dan profesionalisme. Sampai saat ini PT Asuransi Jiwa Bumiputera tetap menjadi perusahaan asuransi jiwa nasional terbesar di Indonesia yang tersebar di 25 wilayah dan 365 cabang di Indonesia dengan Wiroyo Karsono sebagai direktur utama (Praditya, 2017). Sebagai salah satu

strategi untuk bersaing, PT Asuransi Jiwa Bumiputera terus berusaha untuk meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkinerja tinggi, dengan cara menyediakan fasilitas *learning* yang dapat dimanfaatkan karyawan untuk mendapatkan pengetahuan serta berbagi pengetahuan bagi seluruh karyawan baik di kantor pusat dan kantor cabang PT Asuransi Jiwa Bumiputera yang tersebar di seluruh Indonesia.

Kantor Asuransi Jiwa Bumiputera Pariaman merupakan salah satu kantor cabang PT Asuransi Jiwa Bumiputera yang terletak di Provinsi Sumatera Barat. Kantor ini didirikan pada tanggal 2 Februari 1996 dengan alamat kantor cabang di jalan Sudirman nomor 124 C Pariaman dan pada tahun 2012 kantor cabang PT Asuransi Jiwa Bumiputera pindah ke jalan Imam Bonjol nomor 31 B Pariaman. Sebagai perusahaan asuransi pertama yang berdiri di kota Pariaman Sumatera Barat, PT Asuransi Jiwa Bumiputera menjadi pilihan masyarakat sebagai perusahaan yang menyediakan jasa perlindungan bagi masyarakat dengan berbagai macam produk asuransi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat Indonesia. Saat ini jumlah seluruh karyawan PT Asuransi Jiwa Bumiputera cabang kota Pariaman adalah 59 yang terdiri dari 21 orang supervisor (*Manager Consultant*), 33 orang agen (*financial consultant*), satu orang kasir, satu orang SAS (*Sales Administration Support*), dua orang *staff*, dan satu orang *financial administration manager*. Sampai saat ini jumlah nasabah PT Asuransi Jiwa Bumiputera yang telah terdaftar sebagai nasabah PT Asuransi Bumiputera Pariaman adalah sebanyak 17.876 orang dengan jumlah nasabah yang habis kontrak sebanyak 9.832 orang. (Data internal AJB Bumiputera cabang Pariaman).

1.1.2 Logo Perusahaan

Berikut ini adalah logo PT Asuransi Jiwa Bumiputera :



Gambar 1.1 Logo PT Asuransi Jiwa Bumiputera
Sumber : www.bumiputera.com, diakses 10-09-2017

Logo PT Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera mempunyai elemen-elemen dasar sebagai berikut :

1. Kata Bumiputera

Kata Bumiputera pada logo mengandung makna penuh filosofis yaitu melambangkan kedaulatan, martabat, inklusif, mencerminkan karakter tradisional Indonesia, kekuatan dalam arti yang modern dan mencerminkan karakter tradisional Indonesia yang menggambarkan simbol pertumbuhan dan pembaharuan.

2. Tiga Orang Perpangkuan

Makna arti filosofis seperti tiga orang saling berpangkuan memiliki makna filosofis disitu saja tetapi juga juga merepresentasikan konsep mutualitas antara tiga pemangku kepentingan perusahaan, yaitu pemegang polis, karyawan, dan negara.

3. Kata Asuransi Jiwa

Makna kata asuransi jiwa adalah untuk memenuhi kebutuhan perlindungan keluarga Indonesia yang lebih baik, PT Asuransi Jiwa Bumiputera (PT AJ Bumiputera) meneruskan tongkat estafet Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 (AJBB). Dengan produk asuransi yang beragam dan didukung manajemen profesional, PT AJ Bumiputera siap melayani kebutuhan pemegang polis dengan baik dan memuaskan.

Makna filosofis yang mendalam pada logo PT Asuransi Jiwa Bumiputera dapat memberikan performa terbaik serta melakukan perubahan secara terus-menerus untuk menyesuaikan diri dengan dinamika perusahaan asuransi di Indonesia dengan falsafah semangat, yaitu sinergi, empati, moral, aktif, nasionalis, gigih, apresiatif dan teladan yang menawarkan berbagai produk asuransi untuk masyarakat Indonesia.

1.1.3 Visi dan Misi PT Asuransi Jiwa Bumiputera

a. Visi

Menjadi Perusahaan Asuransi Jiwa Kebanggaan Indonesia.

b. Misi

- 1) Memberikan kemudahan kepada nasabah melalui inovasi produk dan pelayanan yang berkesinambungan.
- 2) Membangun sumber daya manusia yang berintegritas tinggi dan handal.

- 3) Memberikan kontribusi kepada seluruh pemangku kepentingan.

1.1.4 Produk dan Layanan

Produk asuransi yang disediakan PT Asuransi Jiwa Bumiputera kepada nasabah adalah jenis asuransi perorangan dengan jenis perlindungan (proteksi) yang terdiri dari proteksi pendidikan, proteksi investasi, proteksi keluarga, proteksi sehat, dan proteksi masa depan. (“Produk PT Asuransi Jiwa Bumiputera,” n.d.):

1) Proteksi Pendidikan

Merupakan jenis produk asuransi PT Asuransi Jiwa Bumiputera yang dapat membantu nasabah untuk mewujudkan cita-cita anaknya dengan memberikan jaminan biaya pendidikan dari mulai TK hingga perguruan tinggi. Nama produk asuransi ini adalah Bumiputera (BP) Beasiswa Berencana dan BP Cerdas yang memberikan jaminan biaya pendidikan dari mulai TK hingga Perguruan Tinggi.

2) Proteksi Investasi

PT Asuransi Jiwa Bumiputera menawarkan produk asuransi jiwa yang menyediakan bagi nasabah manfaat proteksi sekaligus investasi, yakni *BP-Link* (Bumiputera Proteksi Link) dan *BP Smart* (Bumiputera Proteksi Smart). Masing-masing memiliki keistimewaan sesuai dengan karakteristiknya. Keistimewaan *BP Link* dapat dilengkapi dengan tujuh manfaat tambahan (*rider*) seperti *rider Critical Illness* hingga *Personal Accident*. Sedangkan keistimewaan *BP Smart* menjamin pengembangan investasi sebesar 35% untuk jangka waktu lima tahun (pada saat polis jatuh tempo).

3) Proteksi Keluarga

Merupakan produk Asuransi Bumiputera yang menyediakan program perlindungan untuk mewujudkan kesejahteraan dan perlindungan satu keluarga melalui produk Asuransi jiwa BP ASRI (Bumiputera Asuransi Rakyat Indonesia).

4) Proteksi Sehat

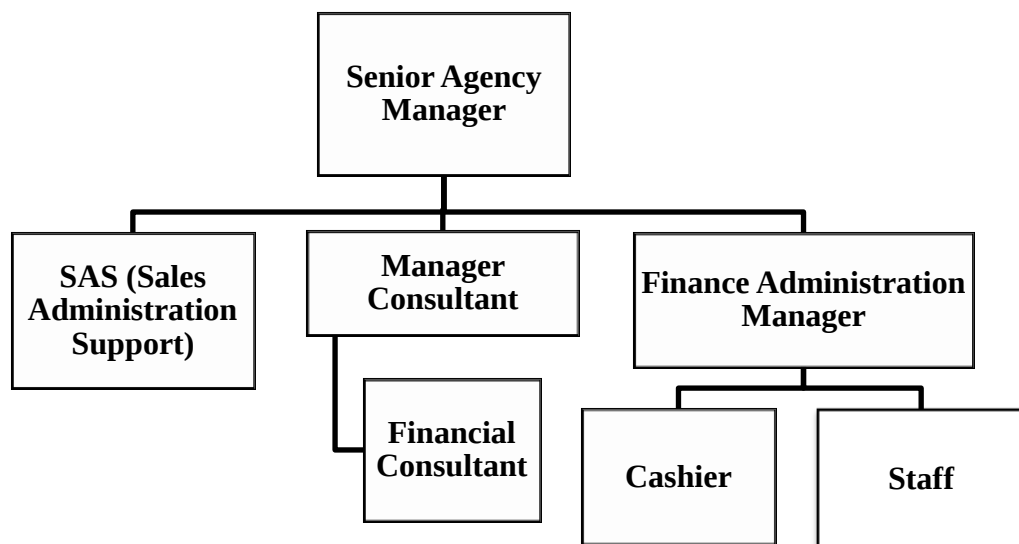
Merupakan produk asuransi PT Asuransi Jiwa Bumiputera yang memberikan perlindungan dan ketenangan untuk nasabah dan keluarga. Bentuk jaminan yang diberikan adalah biaya rawat inap rumah sakit melalui produk Bumiputera Proteksi Sehat (BP Sehat) yang tak hanya memberikan manfaat penggantian rawat inap, tetapi juga investasi.

5) Proteksi Masa Depan

PT Asuransi Jiwa Bumiputera membantu mewujudkan masa depan bersama keluarga. Bumiputera Proteksi Warisan (BP Warisan) memberikan warisan yang bernilai untuk keluarga. Hanya dengan membayar premi selama lima tahun, nasabah mendapatkan perlindungan asuransi hingga seumur hidup. Pilihan pengelolaan keuangan lainnya adalah Bumiputera Proteksi Mandiri (BP Mandiri) untuk mempersiapkan pensiun sejak dini. Pilihan yang sangat bijak untuk menikmati pensiun dengan bahagia sekaligus memberikan manfaat proteksi yang sangat bernilai untuk keluarga.

1.1.5 Struktur Organisasi

Berikut ini merupakan struktur organisasi PT Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Kota Pariaman :



Gambar 1.2 Struktur Organisasi

Sumber : Data Internal PT Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Pariaman

PT Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Pariaman dikepalai oleh seorang *senior agency manager* yang membawahi tiga bagian yaitu *sales administrastion support* (SAS), *manager consultant*, dan *finance administration manager*.

1) Senior Agency Manager

Senior Agency Manager atau yang lebih dikenal dengan kepala cabang memiliki tugas dan tanggung jawab pokok dalam pengembangan kinerja *group manager* dan keseluruhan elemen perusahaan, serta terus membangun kekuatan baru dari

para *manager dan financial consultant*. Fokus seorang *Senior Agency Manager* (SAM) adalah menciptakan banyak *Senior Agency Manager* barunya berikutnya.

2) *Sales Administration Support (SAS)*

Sales Administration Support (SAS) merupakan jabatan yang berada langsung dibawah *Senior Agency manager* yang memiliki tugas pokok dalam mendukung kegiatan administrasi perusahaan. Selain itu *Sales Administration Support* memiliki tugas khusus yaitu : Membantu keseluruhan aktifitas *sales*, terutama dalam bidang administrasi seperti mengontrol produk yang akan ditawarkan kepada konsumen, melayani keluhan pelanggan dan mengelola data-data perusahaan.

3) *Manager Consultant*

Tugas dan tanggung jawab *Manager Consultant* adalah memberikan arahan dan bimbingan kepada bawahan (*financial consultant*) serta mengontrol kinerja unit dibawahnya.

4) *Financial Consultant*

Financial consultant merupakan jabatan yang berada dibawah *manager consultant* yang memiliki tanggung jawab menawarkan produk asuransi kepada klien sebanyak-banyaknya dan melayani serta membantu nasabah yang bersangkutan mengenai hal terkait dengan asuransi, termasuk ketika nasabah ingin mengajukan klaim.

5) *Finance Administration Manager*

Finance Administration Manager atau yang disebut dengan *manager urusan administrasi keuangan* memiliki tugas pokok yaitu Mengelola dan mengawasi kegiatan keuangan perusahaan seperti mengawasi besarnya pembayaran klaim serta membuat dan mengelola laporan keuangan perusahaan.

6) *Cashier*

Cashier merupakan jabatan yang dibawah oleh *Finance Administration manager* yang memiliki tugas pokok membantu *manager finance* dalam hal keuangan perusahaan. Adapun tugas pokok dari kasir adalah menerima pembayaran premi dari nasabah yang jatuh tempo dengan menyetorkan premi dari rekening Bumiputera cabang ke rekening Bumiputera pusat.

7) Staff

Staff mempunyai tugas pokok yaitu membantu nasabah dalam pengajuan klaim (pengajuan dari pihak tertanggung kepada pihak penanggung karena adanya kontrak perjanjian antara kedua belah pihak).

1.2 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini, pertumbuhan bisnis asuransi di Indonesia semakin meningkat. Berdasarkan data yang dihimpun oleh Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dari beberapa perusahaan asuransi menyatakan bahwa hingga kuartal pertama tahun 2017 ini total pendapatan industri asuransi jiwa mengalami pertumbuhan sebesar 16,4% dari tahun 2016. Meningkatnya pertumbuhan industri dapat dilihat dari peningkatan pendapatan premi sebesar 25,5%. Pada tahun 2016, premi asuransi sebesar 34,40 triliun rupiah dan pada tahun 2017 total premi sebesar 43,17 triliun rupiah (Darandono, 2017). Seiring dengan pertumbuhan bisnis asuransi yang semakin berkembang, fenomena yang terjadi saat ini adalah meningkatnya persaingan bisnis di bidang asuransi. Hal ini dilihat dari banyaknya perusahaan-perusahaan asuransi baru yang menawarkan aneka produk asuransi yang dapat mengancam posisi perusahaan asuransi sebelumnya yang berkembang di Indonesia. Asuransi Jiwa Bumiputera merupakan asuransi jiwa nasional pertama di Indonesia yang sampai saat ini masih mampu bertahan dalam menghadapi persaingan bisnis asuransi. Munculnya pemain baru dalam bisnis asuransi menjadi ancaman bagi Asuransi Jiwa Bumiputera sebagai perusahaan nasional tertua di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan jumlah pangsa pasar Bumiputera saat ini yang hanya tersisa sebanyak 18% dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya mencapai 60% (Prahadi, 2015).

Penurunan jumlah pangsa pasar Asuransi Jiwa Bumiputera bukan menjadi suatu tantangan besar bagi perusahaan Asuransi Bumiputera untuk tetap membuktikan eksistensinya dalam persaingan bisnis asuransi di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya cabang asuransi jiwa Bumiputera yang tersebar di seluruh pelosok Indonesia. Salah satu cabang Asuransi Jiwa Bumiputera adalah PT Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Pariaman, yang berada di Provinsi Sumatera Barat. Sebagai salah satu cabang perusahaan Asuransi Jiwa terbesar di Indonesia, PT Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Pariaman harus terus mampu meningkatkan kinerjanya untuk

mencapai keunggulan kompetitif dan mampu bertahan terutama dalam menghadapi persaingan dengan perusahaan asuransi lainnya.

Menurut Amstrong dan Baron dalam Sinambela (2016:176) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi. Sedangkan Menurut Robbins dalam Alindra (2015:22) indikator untuk mengukur kinerja individu adalah kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai alat untuk mengukur kinerja organisasi atau perusahaan adalah melalui laporan keuangan perusahaan. Tabel 1.1 adalah laporan *income* perusahaan Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Pariaman dari tahun 2014-2016 :

TABEL 1.1
LAPORAN *INCOME* PT ASURANSI JIWA BUMIPUTERA CABANG
PARIAMAN TAHUN 2014-2016

No	Tahun	Jumlah SP (Nasabah Baru)	Premi Pertama (PP)	Premi Lanjutan Tahun I (PLTP)	Premi Lanjutan	<i>Income</i> Per Tahun
1.	2014	961	1.803.661.000	267.749.115	6.214.811.917	7.532.385.194
2.	2015	879	1.712.460.000	321.267.036	6.407.180.212	7.489.068.962
3.	2016	892	1.788.762.000	317.803.087	6.394.583.114	7.460.931.472

Sumber : Data Internal PT Asuransi Jiwa Bumiputera Pariaman (2017)

Berdasarkan data laporan *income* PT Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Pariaman dari tahun 2014-2016 sebagaimana yang disajikan pada Tabel 1.1, dapat dilihat bahwa *income* PT Asuransi Jiwa cabang Pariaman dari tahun 2014-2016 cenderung mengalami penurunan.

Menurut Kasmir (2015:189) salah satu faktor penting untuk mendukung kinerja perusahaan adalah pengetahuan karyawannya. Pengetahuan adalah sumber daya yang paling berguna dalam dunia bisnis saat ini (Drucker dalam Nawawi, 2012, Susanty dan Wood, 2011, Susanty *et.al*, 2014:446). Pernyataan ini juga diperkuat oleh Chatab dalam Ikhsan (2017:8) yang menyatakan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi adanya perubahan kinerja individu adalah meningkatnya pengetahuan individu, meningkatnya *skill* individu, dan meningkatnya *attitude* individu. Salah satu proses untuk meningkatkan pengetahuan karyawan dalam organisasi atau perusahaan adalah

dengan adanya pengelolaan pengetahuan (*knowledge management*) yang baik dalam perusahaan.

Menurut Nawawi (2012:61) proses utama dalam *knowledge management* terdiri dari: *knowledge akuisisi*, *knowledge sharing*, *knowledge utilitation*, *knowledge creation*, *knowledge interpretation*, *knowledge dissemination and use*, dan *knowledge retention and refinement*. Salah satu proses *knowledge management* yang diterapkan perusahaan adalah *knowledge sharing*. Menurut Sarja (2014:182) “*knowledge sharing* sebagai sebuah pertukaran pengetahuan antar dua individu, satu orang yang mengkomunikasikan pengetahuan, seorang lainnya mengasimilasi pengetahuan tersebut”. Dimensi *knowledge sharing* dikutip dari jurnal Hooff & Ridder dalam Febriansyah (2016:21) menyatakan bahwa *knowledge sharing* terdiri dari dua proses, yaitu proses pertama adalah membawa atau memberikan pengetahuan atau disebut dengan *knowledge donating*, dan proses kedua adalah menerima pengetahuan atau disebut dengan *knowledge collecting*.

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari *senior agency manager* Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Pariaman pada tanggal 22 September 2017, perusahaan menerapkan dua bentuk metode kegiatan *knowledge sharing*. Metode pertama yaitu dengan menggunakan fasilitas *e-learning* bumiputera yang dapat diakses oleh seluruh karyawan bumiputera di seluruh indonesia melalui web learning.bumiputera.com untuk berbagi pengetahuan dengan sesama karyawan secara lebih luas serta memberikan informasi ter-update dari perusahaan kepada karyawan. Metode kedua adalah kegiatan *knowledge sharing* yang dilaksanakan secara langsung dalam bentuk kegiatan pertemuan bulanan antar *financial consultant*, *manager consultant*, dan *senior agency manager* dari satu cabang dan perusahaan cabang lain. Berdasarkan informasi dari wawancara tersebut, kegiatan *knowledge sharing* yang diterapkan PT Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Pariaman lebih fokus menerapkan metode kedua yaitu melaksanakan kegiatan *knowledge sharing* secara langsung melalui pertemuan bulanan antar *financial consultant*, *manager consultant*, dan *senior agency manager* dari dalam perusahaan dan perusahaan cabang lain. Hal ini disebabkan karena rendahnya partisipasi karyawan dalam menggunakan fasilitas *e-learning* yang disediakan perusahaan untuk mendapatkan pengetahuan dan informasi secara lebih luas. Tabel 1.2 menunjukkan

persentase penggunaan *e-learning* untuk kegiatan *knowledge sharing* di PT Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Pariaman tahun 2014-2016 :

TABEL 1.2
DATA PENGGUNAAN *E-LEARNING* PT ASURANSI JIWA BUMIPUTERA
CABANG PARIAMAN TAHUN 2014-2016

No	Tahun	Jabatan	Jumlah Karyawan (Orang)	Persentase Penggunaan <i>e-learning</i>	Rata-rata penggunaan <i>e-learning</i> (%)
1.	2014	Karyawan dalam	5	80%	80,06%
		<i>Financial Manager</i>	13	76,9%	
		<i>Financial Consultant</i>	42	83,3%	
2.	2015	Karyawan dalam	5	60%	69,5%
		<i>Financial Manager</i>	13	71,42%	
		<i>Financial Consultant</i>	35	77,1%	
3.	2016	Karyawan dalam	5	60%	63,06%
		<i>Financial Manager</i>	21	66,7%	
		<i>Financial Consultant</i>	32	62,5%	

Sumber : Data Internal PT Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Pariaman (2017)

Berdasarkan data sebagaimana disajikan pada Tabel 1.2 tersebut, dapat dilihat bahwa penggunaan web *e-learning* bumiputera oleh karyawan PT Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Pariaman dengan rata-rata persentase kecil dan cenderung mengalami penurunan dari tahun 2014-2016. Penulis mengindikasikan bahwa rendahnya penggunaan *e-learning* dalam kegiatan *knowledge sharing* oleh karyawan dapat menyebabkan keterbatasan pengetahuan karyawan melalui kegiatan berbagi pengetahuan secara luas dengan karyawan perusahaan lain di luar cabang Asuransi Jiwa Bumiputera Pariaman.

Selain pengetahuan, menurut Simanjuntak dalam Nurandini (2014:1), faktor yang berpengaruh terhadap kinerja yaitu faktor individu, kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang. Kemudian faktor psikologis: Persepsi, peran, sikap kerja, kepribadian, motivasi dan

kepuasan kerja. Faktor organisasi : Struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, dan sistem penghargaan. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja adalah sikap atau perilaku kerja. Sebagian besar penelitian dalam perilaku organisasi berhubungan dengan tiga sikap yaitu kepuasan kerja, keterlibatan dalam pekerjaan, dan komitmen organisasi. Salah satu dari faktor sikap kerja yang akan diteliti adalah komitmen organisasi.

Menurut Robbins (2013:233) komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana individu memihak kepada suatu organisasi dengan tujuan-tujuannya dengan berniat memelihara keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Menurut Allen & Meyer dalam Darmawan (2013:168) menyatakan bahwa “komitmen organisasi sebagai sebuah konsep yang memiliki tiga dimensi yaitu *affective*, *normative*, dan *continuance commitment*”. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurandini (2014), komitmen organisasi yang terdiri dari *affective*, *normative*, dan *continuance* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Salah satu indikator untuk mengukur komitmen organisasional adalah melalui tingkat *turnover* karyawan di perusahaan tersebut. Tabel 1.3 menunjukkan data *turnover* karyawan PT Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Pariaman tahun 2014-2016.

TABEL 1.3
DATA *TURNOVER* KARYAWAN PT ASURANSI JIWA BUMIPUTERA
CABANG PARIAMAN TAHUN 2014-2016

Jabatan	Tahun					
	2014		2015		2016	
	Jumlah Karyawan (Orang)	Karyawan Keluar (Orang)	Jumlah Karyawan (Orang)	Karyawan Keluar (Orang)	Jumlah Karyawan (Orang)	Karyawan Keluar (Orang)
Karyawan dalam	5	0	5	0	5	0
<i>Manager Consultant</i>	13	0	13	1	21	1
<i>Financial Consultant</i>	42	2	35	1	32	2
Rata-rata Tingkat turnover	3,3%		3,7%		5,6%	

Sumber : Bagian SDM PT Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Pariaman (2017)

Berdasarkan data sebagaimana disajikan pada Tabel 1.3, dapat dilihat bahwa tingkat *turnover* karyawan PT Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Pariaman belum

mencapai angka 0% dan cenderung mengalami peningkatan dari tahun 2014-2016. Dari data *turnover* tersebut dapat dinyatakan bahwa karyawan memiliki komitmen organisasional yang rendah terhadap perusahaan dengan meningkatnya rata-rata persentase *turnover* dari tahun 2014-2016.

Berdasarkan data-data sebagaimana yang telah disajikan, maka penulis mengindikasikan bahwa penurunan kinerja merupakan dampak dari rendahnya partisipasi karyawan dalam kegiatan *knowledge sharing* yang dilakukan melalui *website e-learning* dan rendahnya komitmen organisasional karyawan. Sehubungan dengan hal tersebut maka penelitian ini akan menguji secara empiris “**Pengaruh Knowledge Sharing dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Pariaman)**”

1.3 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *knowledge sharing* karyawan di PT Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Pariaman?
2. Bagaimana komitmen organisasional karyawan di PT Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Pariaman?
3. Bagaimana kinerja karyawan di PT Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Pariaman?
4. Seberapa besar pengaruh *knowledge sharing* dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan di PT Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Pariaman?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui :

1. *Knowledge sharing* karyawan di PT Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Pariaman.
2. Komitmen organisasional di PT Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Pariaman.
3. Kinerja karyawan di PT Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Pariaman.
4. Besarnya pengaruh *knowledge sharing* dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan di PT Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Pariaman.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang akan digunakan untuk menambah dan melengkapi khazanah keilmuan di bidang sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan *knowledge sharing* dan komitmen organisasional serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan bagi penelitian selanjutnya yang melakukan penelitian dalam bidang yang sejenis.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan bahan informasi bagi PT Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Pariaman dalam meningkatkan *knowledge sharing* dan komitmen organisasional sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dibuat untuk mempermudah dalam memberikan arahan dan gambaran dalam penulisan skripsi ini. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai gambaran secara umum objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai teori-teori dan *literature* mengenai sumber daya manusia terkait dengan topik dan variabel penelitian yaitu *knowledge sharing*, komitmen organisasional, dan kinerja karyawan, hubungan *knowledge sharing* dan komitmen organisasional dengan kinerja karyawan, kerangka pemikiran, perumusan hipotesis, penelitian terdahulu, kerangka teoritis, ruang lingkup penelitian, tempat penelitian dan periode penelitian.

BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil dan pembahasan mengenai permasalahan yang diangkat dalam penelitian yaitu analisis mengenai pengaruh *knowledge sharing* dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan PT Asuransi Jiwa Bumiputera cabang Pariaman.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan yang berkaitan dengan *knowledge sharing* dan komitmen organisasional terhadap *knowledge sharing* dengan kinerja karyawan.