

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting bagi organisasi, dimana pada hakekatnya berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan di dalam perusahaan. Suatu organisasi dalam melakukan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan perlu adanya manajemen sumber daya manusia, karena manajemen sumber daya manusia merupakan modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan serta menggerakkan faktor-faktor yang ada dalam suatu organisasi. Pada hakikatnya kesetaraan dan keadilan gender terdapat kesamaan kondisi bagi pria maupun wanita untuk memperoleh kesempatan serta hak-haknya sebagai manusia, agar mampu berperan dan berpartisipasi dalam segala kegiatan.

Perusahaan asuransi bekerja dengan prinsip memberikan perlindungan kepada setiap orang, keluarga, dan perusahaan dari kerugian akibat risiko munculnya berbagai bencana dan kemalangan. Ini kontribusi sosial yang besar dari industri asuransi kepada masyarakat. Ratusan triliun rupiah skema uang pertanggungan disediakan oleh sektor asuransi kepada masyarakat untuk memberikan proteksi terhadap risiko dan kemalangan.

Perusahaan-perusahaan asuransi jiwa menawarkan berbagai produk yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Banyak produk yang dirancang untuk melindungi nasabah dari resiko ekonomi yang

berkaitan dengan kematian, cacat, dan sakit. Produk-produk lain juga bisa membantu nasabah untuk mengakumulasi uang guna mengakomodasi berbagai kebutuhan keuangan mereka di masa depan. Produk asuransi pun bermanfaat untuk meningkatkan kekayaan, mengakumulasi kekayaan, dan melindungi para nasabah dari resiko hilangnya sumber pendapatan mereka.

Pesatnya perkembangan perasuransian pada saat ini mendorong setiap perusahaan asuransi bersaing secara ketat serta menuntut pegawai mereka untuk bekerja dengan baik dan maksimal dalam pencapaian target yang akan dicapai secara profesional. Salah satu perusahaan asuransi adalah perusahaan AJB Bumiputera 1912 yang mempunyai banyak cabang di seluruh Indonesia.

AJB Bumiputera 1912 mempunyai dua dinas yang terbagi menjadi pegawai dinas dalam dan pegawai dinas luar. Kedua dinas ini mempunyai peranan yang sangat penting dalam memajukan perusahaan yang mempunyai begitu banyak kantor cabang yang terdapat di seluruh Indonesia. Kedua dinas ini dituntut bekerja secara profesional dan loyalitas kepada perusahaan, sebab perusahaan ini mempunyai nasabah atau mitra kerja yang sangat luas di seluruh Indonesia.

Kantor Bumiputera Cabang Ponorogo yang mempunyai nasabah atau mitra kerja yang sangat banyak berjumlah lebih kurang 4000 pemegang polis, jadi disinilah dituntut peranan kedua dinas itu bekerja secara ekstra dan profesional. Setiap dinas mempunyai pekerjaan yang

sangat berbeda yaitu, dinas dalam berkaitan dengan penyediaan data, proses data dan pelaporan administrasi baik harian, mingguan dan bulanan. Dinas dalam ini mempunyai pekerjaan yang melayani dan membantu nasabah (pemegang polis) dan agen (dinas luar) dalam menghadapi masalah mengenai polis, mengatasi seluruh klaim yang ada pada pemegang polis dan masalah yang terjadi pada agen-agen yang dihadapi di lapangan dalam menghadapi nasabah-nasabah. Dengan kata lain, pekerjaan dinas dalam tidak hanya mengatasi nasabah tetapi juga dinas luar itu sendiri. Sedangkan dinas luar adalah yang bekerja kelapangan untuk mencari nasabah untuk dijadikan pemegang polis. Pegawai dinas luar inilah sebagai awal penggerak sehingga mempunyai pekerjaan yang sangat penting dalam memajukan perusahaan ini yang disebut dengan agen. Agen ini mempunyai atasan yang disebut supervisor, agen dan supervisor mempunyai pekerjaan hampir sama yaitu sama-sama mencari nasabah, tetapi supervisor cenderung memberikan motivasi kepada agen-agennya. Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Ponorogo, dinas luar dibagi atas 9 unit yang masing-masing dikepalai seorang supervisor, dan total pegawai seluruhnya adalah 38 orang. Sedangkan dinas dalam mempunyai 5 orang pegawai.

Di dalam suatu pekerjaan baik dinas dalam maupun dinas luar tentu para pegawai akan mengalami suatu kejadian yang dinamakan dengan stress kerja. Stres kerja merupakan kejadian dimana suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi

seseorang. Hasilnya, stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan, yang akhirnya mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya, berarti juga mengganggu prestasi kerjanya.

Stres kerja dapat berakibat positif yang diperlukan untuk menghasilkan prestasi yang tinggi, namun pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan diri pegawai maupun perusahaan.

Dampak negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja dapat berupa gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku. Gejala fisiologis mengarah pada perubahan metabolisme, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung sebagai akibat dari stres. Ditinjau dari gejala psikologis, stres dapat menyebabkan kinerja pegawai menurun. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan hasil yang kurang memuaskan yang berkaitan dengan pekerjaan, karena itulah “dampak psikologis yang paling sederhana dan paling jelas” dari stres itu. Namun, stres muncul dalam keadaan psikologis lain, misalnya ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan suka menunda-nunda. Terbukti bahwa bila orang ditempatkan dalam pekerjaan yang mempunyai tuntutan ganda dan berkonflik atau di tempat yang tidak ada kejelasan mengenai tugas, wewenang, dan tanggung jawab pemikul pekerjaan, stres dan akan meningkat. Sama halnya, makin sedikit kendali yang dipegang orang atas kecepatan kerja mereka, makin besar stres dan hasil kinerja yang kurang memuaskan.

Sedangkan gejala perilaku mencakup perubahan produktivitas, absensi, dan tingkat keluar masuknya pegawai, juga perubahan kebiasaan makan, meningkatnya merokok, bicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur.

Stres kerja yang dialami oleh pegawai dapat merugikan perusahaan karena tidak imbangnya antara produktivitas dengan biaya yang dikeluarkan untuk membayar gaji, tunjangan, dan fasilitas lainnya. Banyak pegawai yang tidak masuk kerja dengan berbagai alasan, atau pekerjaan tidak selesai pada waktunya entah karena kelambanan ataupun karena banyaknya kesalahan yang berulang.

Stres kerja merupakan fenomena yang mempengaruhi pegawai secara berbeda. Mempelajari stres kerja berdasarkan gender akan memberikan pengertian yang mendalam terhadap fenomena tersebut sebagai suatu keseluruhan dan bagaimana untuk meminimalisir pengaruh negatif terhadap produktivitas pegawai, dan komitmen kerja pegawai serta akan mengarahkan kinerja pegawai ke arah tampilan kerja yang lebih produktif. Pegawai yang puas dengan pekerjaan dan kinerja akan memiliki loyalitas yang tinggi kepada perusahaan.

Pada pegawai dinas luar jumlah pegawai wanita lebih dominan daripada jumlah pegawai pria. Namun, jika ditinjau lebih lanjut meskipun tuntutan peran mereka sama-sama mencari nasabah, boleh jadi pegawai pria memiliki stres kerja yang lebih tinggi dibanding pegawai wanita atau sebaliknya pegawai wanita yang memiliki stres kerja yang tinggi. Hal ini bisa disebabkan karena pegawai pria memiliki beban kerja yang tinggi

sedangkan pegawai wanita memiliki tuntutan peran ganda yaitu sebagai pegawai yang hanya berkecukupan pada pekerjaan kantor dan sebagai ibu rumah tangga di rumah. Rekan kerja boleh jadi juga dapat mempengaruhi kondisi stres kerja pegawai pria karena jumlah pegawai wanita yang lebih dominan pada AJB Bumiputera 1912 cabang Ponorogo.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis akan mencoba untuk melakukan penelitian dengan judul **“Perbedaan Stres Kerja Pegawai Dinas Luar Berdasarkan Gender Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Ponorogo ”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahannya penelitiannya sebagai berikut:

- a. Adakah perbedaan stres kerja pegawai dinas luar berdasarkan gender pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Ponorogo ?
- b. Adakah pengaruh antara stress kerja dinas luar dengan kinerja pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Ponorogo?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalahnya adalah sebagai berikut :

- a. Perbedaan stres kerja pegawai dinas luar berdasarkan gender pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Ponorogo
- b. Permasalahan berhubungan dengan stress kerja yang ada di bagian dinas luar

- c. Penelitian dilakukan di lokasi AJB Bumiputera 1912 Cabang Ponorogo

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Mengetahui perbedaan stres kerja pegawai dinas luar berdasarkan gender pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Ponorogo
- b. Mengetahui pengaruh antara stress kerja dinas luar dengan kinerja pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Ponorogo

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk :

- a. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan AJB Bumiputera 1912 cabang Ponorogo untuk dapat mengetahui dan bagaimana mengatasi stress kerja pegawai dinas luar berdasarkan gender.

- b. Bagi Akademisi

Sebagai bahan referensi pada penelitian selanjutnya khususnya yang mencakup stress kerja.

- c. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan dalam melakukan penelitian tentang perbedaan stres kerja pegawai dinas luar berdasarkan gender pada AJB Bumiputera 1912 cabang Ponorogo.