

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia mempunyai tugas untuk mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi langsung dan tidak langsung, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.

Perusahaan asuransi jiwa PT. Prudential Life Assurance Surabaya dalam hal pengelolaan, penyediaan dan pengembangan sumber daya karyawan pada perusahaan masih menghadapi berbagai ragam tantangan, dimulai dari pemerataan keahlian yang kurang, rendahnya tingkat produktivitas atau tingkat kinerja beserta masalah manajemen lain. Dimana sebagian klien atau nasabah merasa kurang puas terhadap kecepatan pegawai dalam proses pelayanan pendaftaran maupun klaim dan menyampaikan permasalahan komplain tersebut langsung kepada agent PT Prudential Life Assurance Surabaya. Hal ini yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian mengenai kurangnya keahlian karyawan dalam menangani nasabah sehingga membutuhkan program pelatihan yang lebih terkelola dengan menggunakan metode wawancara dan observasi terhadap agent.



Gambar 1. Komplain Nasabah Prudential

Kemudian salah satu faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sistem pemberian kompensasi. Sistem kompensasi terhadap pegawai menempati posisi penting dalam meningkatkan kinerja pegawai, Karena penurunan kinerja ditunjukkan dalam pemberian kompensasi yang kurang menunjang karyawan dalam setiap nasabah yang telah didaftarkan, maka dalam implementasinya harus dilakukan perhatian penuh dari para manajer atau leader pada suatu team maupun agency. Sehingga penurunan kinerja yang terjadi dalam Perusahaan tidak mempengaruhi secara signifikan. Dimana kompensasi agent individu 30% dan terbatas selama 5 tahun dari polis dan agent upline 2% untuk 1 tahun pertama dan 1% hingga tahun ke 3 saja, sehingga kurang menunjang. Harapan peneliti ialah Perusahaan memberikan pelatihan yang kompeten sehingga kompensasi akan mengikuti dari banyaknya jumlah nasabah yang tergabung dalam Polis dan secara signifikan akan meningkatkan kinerja karyawan PT Prudential Life Assurance Surabaya.

Manajemen ke karyawan dan sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola secara

profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar dapat berkembang secara produktif dan wajar. Perkembangan usaha dan organisasi perusahaan sangatlah bergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada di perusahaan.

Hal penting yang perlu dilakukan oleh suatu perusahaan adalah mensosialisasikan karyawan ke dalam budaya perusahaan sehingga karyawan dapat menjadi anggota organisasi yang produktif dan efektif, setelah diterima dan menjadi anggota sistem social perusahaan. Salah satu cara utama untuk melakukan hal itu adalah melalui pelatihan berbasis kompetensi. Pelatihan berbasis kompetensi akan membantu karyawan di dalam mengerjakan pekerjaan yang ada, dapat meningkatkan keseluruhan karier karyawan, dan membantu mengembangkan tanggung jawabnya di masa yang akan datang. Karena pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar kerja (Mangkuprawira dan Hubeis, 2007:72).

Atas dasar latar belakang di atas, maka peneliti mengangkat judul ***“Pengaruh Program Pelatihan; dan Kompensasi Langsung dan Tidak Langsung Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Prudential Life Assurance Surabaya”***

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas oleh peneliti, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain :

1. Apakah program pelatihan; dan kompensasi langsung dan tidak langsung berpengaruh signifikan secara partial terhadap kinerja karyawan ?

2. Apakah program pelatihan; dan kompensasi langsung dan tidak langsung berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan ?

1.3. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh program pelatihan; dan kompensasi langsung dan tidak langsung terhadap kinerja karyawan pada PT Prudential Life Assurance Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh program pelatihan; dan kompensasi langsung dan tidak langsung terhadap kinerja karyawan pada PT Prudential Life Assurance Surabaya.

1.4. Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang diharap dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta merupakan upaya untuk membandingkan antara teori yang diterima di bangku perkuliahan dengan prakteknya di dalam organisasi atau instansi

b. Bagi Instansi

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan langkah yang diambil terutama bagi para manajer untuk mengetahui pentingnya program pelatihan; dan kompensasi langsung dan tidak langsung terhadap kinerja karyawan.

c. Bagi Universitas Narotama Surabaya

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi oleh seluruh perangkat universitas guna keperluan akademis penelitian – penelitian yang mendatang.

d. Bagi Akademisi

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti lain dan dapat dijadikan sebagai acuan terhadap pengembangan ataupun pembuatan dalam penelitian berikutnya.

1.5. Batasan penelitian

Agar permasalahan yang diteliti sesuai dengan permasalahan yang diuraikan diatas, peneliti ingin mengetahui pendapat dari beberapa karyawan pada PT Prudential Life Assurance Surabaya mengenai pentingnya program pelatihan; dan kompensasi langsung dan tidak langsung. Penelitian ini juga dilakukan di PT Prudential Life Assurance branch Mayjend Sungkono Surabaya.