

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Asuransi adalah sebuah perjanjian antara perusahaan asuransi dengan nasabah. Perjanjian antara kedua pihak ini bertujuan untuk melindungi nasabah dari resiko kehilangan atau kerugian ketika menghadapi situasi yang tidak terduga. Menurut Thabrany (2015) mengatakan bahwa prinsip dasar asuransi sudah ada sejak 1.000 tahun sebelum Masehi, dan prinsip asuransi kesehatan sudah ada pada masyarakat kuno, dari China hingga Timur Tengah. Konsep sebuah asuransi bertujuan untuk memberikan sebuah jaminan pada penggunanya. Sebuah asuransi ini akan terus mengalami perkembangan bahkan sampai sekarang, yang dikarenakan adanya perkembangan dalam hal ekonomi dan juga masyarakat Allianz (2020) dan Lifepal (2021).

Asuransi pada zaman sekarang telah menjadi suatu kebutuhan pokok bagi banyak orang. Topik asuransi telah menjadi salah satu bagian yang penting, sehingga pemerintah telah menyediakan sebuah jaminan sosial untuk rakyatnya. Bahkan jaminan sosial di Indonesia ini sudah ada dari zaman kolonial belanda, dan masih dipakai ketika indonesia sudah merdeka (Detik, 2022). Menurut website perusahaan asuransi “Lifepal” dan “Nasional Re”, sebuah asuransi jiwa sudah ada di Indonesia sejak tahun 1912. Dengan kemunculan asuransi di Indonesia, fakta ini menunjukkan adanya kecemasan masyarakat terhadap resiko

yang dapat merugikan mereka secara finansial menurut Lifepal (2021) dan Nasional Re (2022).

Menurut Mediatama (2021) dalam Kompas, ditemukan adanya kenaikan akumulasi premi asuransi kesehatan naik 7,5%, dan ada kenaikan menjadi Rp 9,5 triliun hingga Mei 2021. Adanya permintaan yang tinggi untuk sebuah jaminan pada bidang kesehatan dan jiwa berupa asuransi, kondisi ini memunculkan penawaran dari perusahaan asuransi di Indonesia untuk dapat memenuhi permintaan tersebut. Dengan bertumbuhnya sebuah permintaan maka akan menumbuhkan sebuah lomba untuk dapat memenuhi permintaan tersebut. Dengan adanya sebuah permintaan, dan sebuah kompetisi untuk menyediakan sebuah produk asuransi, banyak perusahaan yang mulai banyak menjual produk tersebut untuk bisa mendapatkan keuntungan dari permintaan tersebut. Pada tahun 1980-an perusahaan asuransi modern di Indonesia mulai bermunculan, baik perusahaan asuransi nasional maupun perusahaan asuransi patungan alias *joint venture* seperti Allianz, AIA, Cigna, Avrist, AXA, Asuransi Sinar Mas, dan Prudential (Nasional Re, 2022).

Dalam lomba untuk mendapatkan keuntungan, banyak dari perusahaan asuransi tersebut memakai seorang agen untuk mencari nasabah. Munculnya sebuah agen dalam asuransi ini dikarenakan adanya perubahan target pencarian nasabah. Pada awalnya muncul sebuah asuransi hanya diperuntukan pada bidang pekerjaan tertentu atau pada kondisi tertentu, sehingga ketika terjadi perubahan target nasabah diperlukan sebuah agen asuransi untuk dapat mencari nasabah yang baru. Agen asuransi menurut UU no 2 tahun 1992 pasal 1 ayat 10 adalah seseorang

atau badan hukum yang melakukan kegiatan berupa memberikan jasa atau memasarkan jasa asuransi atas nama penanggung atau perusahaan asuransi.

Pekerjaan utama dari seorang agen asuransi adalah, menawarkan produk-produk asuransi kepada publik. Ketika menawarkan produk asuransi seorang agen harus dapat merepresentasikan produk asuransi yang ditawarkan, mulai dari manfaat, premi, sampai resiko yang ditanggung. Dalam menawarkan produk asuransi, seorang agen harus mendapatkan kepercayaan seorang nasabah untuk dapat menjual produk asuransi tersebut. Bahkan untuk mendapatkan nasabah baru, asuransi sekarang menjual proteksi dan ditambah dengan investasi (NASIONAL RE, 2022). Adanya perubahan metode ini memperlihatkan bahwa minat dalam asuransi masih sedikit, dan ini adalah sebuah usaha yang dilakukan untuk menambah minat dari masyarakat untuk tertarik dalam asuransi.

Dalam berita Kompas (2022) Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) mengatakan terdapat penurunan agen berlisensi pada tahun 2021. Penurunan agen asuransi tersebut dari 607.380 orang pada 2020 dan menjadi 574.003 pada 2021, yang dimana terjadi penurunan sebesar 5,5%. Menurut anggota Perkumpulan Agen Asuransi Indonesia (PAAI) Bonita Larope, dalam Kompas (2022) mengatakan penurunan ini terjadi oleh karena adanya perubahan metode pendekatan selama pandemi. Perubahan metode ini yang membuat banyak agen yang susah menyesuaikan diri dengan perubahan metode tersebut (Kompas, 2022). Perubahan yang terjadi belakangan ini banyak terjadi pada saat pandemi COVID 19, yang dimana cara pencarian nasabah tidak bisa dilakukan dengan normal sehingga terpaksa untuk berubah untuk bisa mendapatkan nasabah baru.

Pekerjaan seorang agen asuransi bukanlah pekerjaan yang mudah, dan juga pendapatan seorang agen asuransi berasal dari persentase hasil pembelian sebuah produk asuransi atau bisa dibilang sebagai komisi. Ketika seorang nasabah melakukan pembelian sebuah produk yang lebih mahal, maka agen tersebut akan mendapatkan komisi yang lebih besar lagi. Cara lain seorang agen bisa mendapatkan penghasilan adalah dengan naik jabatan. Ketika seorang agen naik posisi, maka agen tersebut bisa mendapatkan komisi yang lebih besar lagi, yang dimana nama posisi pada setiap perusahaan berbeda. Untuk dapat meningkatkan jabatan dalam sebuah perusahaan asuransi, diperlukan peningkatan produktivitas untuk dapat meningkatkan karirnya.

Terdapat banyak tantangan yang akan dialami oleh seorang agen asuransi yang dapat menghambat seorang agen bisa menjual produknya, salah satunya adalah banyaknya produk asuransi yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi yang lainnya. Tantangan kedua, masih banyak yang tidak percaya dengan sebuah asuransi, sehingga memilih untuk tidak mempunyai asuransi. Tantangan selanjutnya adalah mengenai prioritas setiap orang yang berbeda, bahkan ada yang tidak mempunyai penghasilan yang cukup untuk dapat membeli sebuah asuransi. Untuk mengatasi masalah ini, seorang agen asuransi, membutuhkan pemahaman yang baik terhadap produk asuransi yang dijual, kemampuan dalam menjelaskan produk tersebut, dan juga kemampuan untuk menjual produk tersebut.

Perubahan pada pandemi ini dikatakan telah mengakibatkan terjadinya penurunan pendapatan dari premi asuransi. AAJI mencatat adanya penurunan pendapatan premi dari kanal agensi sebesar 9,7% menjadi Rp 58,8 triliun pada

tahun 2021 dari Rp 65,11 triliun pada tahun 2020 (Kompas, 2022). Fenomena ini menunjukkan adanya tantangan baru yang dihadapi oleh seorang agen asuransi dalam mendapatkan pendapatan yang dituju. Tantangan baru yang dihadapi ini dapat dikatakan akan mempengaruhi pekerjaan dari seorang agen asuransi, terutama pada proses penjualan produk asuransi tersebut. Perubahan yang terjadi akan berdampak pada penghasilan atau progres untuk mencapai sebuah target finansial seorang agen asuransi tersebut.

Dengan tantangan yang dihadapi oleh seorang agen asuransi, hal ini dapat mempengaruhi persepsi seorang agen asuransi mengenai pekerjaan ini. Persepsi seorang agen asuransi kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan karir mereka. *Career satisfaction* dipengaruhi oleh persepsi mengenai karir mereka. Ditambah dengan adanya penelitian yang menemukan adanya pengaruh *career satisfaction* terhadap kepuasan hidup orang tersebut (Lounsbury et al., 2004).

Dengan mengalami tantangan finansial yang disebabkan oleh adanya perubahan yang terjadi, seorang agen asuransi membutuhkan keterampilan dalam bentuk *financial self-efficacy* agar dapat mengatasi masalah finansialnya. Untuk menyelesaikan masalah yang dialami oleh profesi ini, seorang agen asuransi harus mempunyai sebuah efikasi diri yang tinggi mengenai finansialnya, yang dimana yang merupakan implikasi dari konsep efikasi diri pada bidang manajemen finansial. Bandura (1997) mengatakan bahwa efikasi diri adalah sebuah karakteristik penting yang berdasarkan gabungan dari antara tujuan atau *goal* yang konkret dan pengetahuan untuk mencapai tujuan tersebut.

Dalam penelitian oleh Yalalova dan Zhang (2017) mengatakan bahwa *self-efficacy* mempunyai dampak terhadap terhadap *career satisfaction*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Abele dan Spurk (2009) juga menemukan *self-efficacy* pada awal karir berdampak pada gaji, kenaikan gaji, dan kepuasan karir atau *career satisfaction*.

1.2 *Career Satisfaction*

Jika sepintas karir dan pekerjaan merupakan hal yang sama, akan tetapi hal ini bukanlah hal yang sama. Terdapat perbedaan antara sebuah karir dan pekerjaan, karier adalah sebuah dedikasi yang dihasilkan oleh seseorang dalam sebuah pekerjaannya. Karier menurut Handoko (2000) adalah sebuah pekerjaan atau jabatan yang dipegang selama kehidupan kerja seseorang. Karier adalah hasil dari perjalanan orang dalam bidang tertentu. Abdullah (2018) mengatakan bahwa karier adalah proses kemajuan dari rangkaian perjalanan dalam pekerjaan utamanya. Jika ingin didefinisikan lagi dengan lebih simpel, sebuah karier adalah sebuah profesi, yang dimana orang bekerja sesuai dengan profesi yang dipilih.

Menurut Lounsbury, et al., (2004) jika melihat seberapa pentingnya sebuah profesi terhadap sepanjang masa muda seorang manusia, maka bisa diasumsikan bahwa hal ini sangat berdampak pada kepuasan hidup secara menyeluruh. Jika sebuah karir dan kepuasan dilihat secara menyeluruh, maka topik ini sangat berdampak pada kepuasan hidup (Beutell & Wittig-Berman, 1999). Untuk mendapatkan kepuasan hidup secara menyeluruh, maka diperlukan untuk melihat profesi seseorang, dan juga seberapa suksesnya dalam profesi yang dipilih.

Kepuasan dalam karir atau yang biasa disebut dengan *career satisfaction* adalah suatu hal yang penting. *Career satisfaction* telah menjadi suatu topik yang penting, terutama pada dalam ruang lingkup profesi. Menurut Abele & Spurk (2009) *career satisfaction* telah menjadi topik yang penting dalam penelitian mengenai karir, karena perasaan subjektif mengenai kesuksesan berhubungan dengan perilaku kerja dan kesejahteraan. Sebuah *career satisfaction* adalah hasil dari evaluasi seorang pribadi terhadap karirnya, dan ini juga menjadi salah satu indikator penting bagi keberhasilan karir secara subjektif (Abele et al., 2010). Dengan berkurangnya *career satisfaction*, seorang agen asuransi mungkin akan menjadi lebih susah untuk dapat melakukan pekerjaannya, karena kinerjanya telah terdampak.

Pada penelitian sebelumnya telah ditemukan bahwa kepuasan dalam pekerjaan dapat mempengaruhi performa pekerjaan orang tersebut (Lam et al., 2020). Penemuan serupa juga ditemukan oleh Trivellas et al. (2015), *career satisfaction* dapat mempengaruhi performa seseorang yang akhirnya berdampak pada kesuksesan orang tersebut. Menurut Rachman (2021) bisa dikatakan kepuasan seorang pekerja juga dapat dipengaruhi oleh organisasi ataupun tujuan dari perusahaan seorang individu bekerja.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Burak dan Atabek (2019), mereka menemukan adanya hubungan antara *career satisfaction* yang rendah dengan meningkatnya stresor yang diterima orang tersebut dalam kariernya. Dengan naiknya tingkat stress dan juga tingkat depresi, ini dapat sangat mempengaruhi *career satisfaction* seseorang. Ini menunjukkan adanya kepentingan untuk

memperhatikan tingkat kepuasan karier atau *career satisfaction*. Menurut Kang, Gatling, & Kim (2014) *career satisfaction* adalah sebuah kesadaran diri mengenai pencapaian mengenai karir dan juga mengenai targetnya di masa depan mengenai kariernya. *Career satisfaction* adalah topik yang dapat memperlihatkan bagaimana kinerja dan kesejahteraan orang tersebut dalam kariernya.

1.3 *Financial Self-Efficacy*

Self-efficacy menurut Bandura adalah kepercayaan seorang individu dalam pengertian terhadap sebuah pengetahuan dan juga mempercayai kapasitas mereka agar dapat mencapai tujuan yang spesifik (Bandura, 1997). *Self-efficacy* diperlukan agar seseorang dapat menyelesaikan pekerjaan mereka, dan hal ini juga diperlukan seseorang untuk dapat membangun karir. Dalam membangun sebuah karir, dibutuhkan kemampuan dan kepercayaan agar dapat memenuhi kewajiban pekerjaan tersebut.

Menurut Bandura (2006) meskipun seseorang yang mempunyai *Self-Efficacy* tinggi mempercayai kalau dia dapat melakukan semua tugas dengan baik, akan tetapi hasil dari *self-efficacy* ini tergantung dari kespesifikan tugas tersebut. Topik mengenai *financial self-efficacy* ini juga didukung oleh Lown (2011), Durban (2010), Grable et al. (2010), dan Hira (2010) mengatakan adanya keperluan untuk mengukur FSE sendiri dan tidak memakai *General Self-Efficacy Scale* (GSES) untuk mengukur *Financial Self-Efficacy*.

Literasi keuangan adalah bagian dari pengetahuan yang penting untuk dapat diketahui oleh masyarakat. Pengetahuan mengenai keuangan ini, mungkin tidak

cukup, akan tetapi keterampilan dan cara mengatur keuangan juga menjadi suatu keterampilan yang cukup penting untuk dapat dikuasai pada zaman sekarang (Herawati et al., 2020). Perilaku keuangan juga menjadi salah satu perilaku yang cukup penting pada kehidupan sekarang, terutama dengan bertambah banyaknya cara transaksi lewat online.

Financial self-efficacy (FSE) mengacu pada keyakinan seseorang pada kemampuannya untuk mencapai tujuan finansial (Forbes dan Kara, 2010). Ketika membahas *Financial Self-Efficacy*, ini membahas mengenai kepercayaan diri dalam mengatur finansial diri sendiri. Hal yang dapat merubah perilaku finansial ada dua, yaitu literasi keuangan dan juga *self-efficacy* (Bandura, 1997). Dari kedua faktor tersebut maka muncullah istilah *Financial Self-Efficacy* (FSE). Menurut sebuah penelitian *Financial Self-Efficacy* adalah sebuah *psychological trait* yang mempengaruhi banyak perilaku, dari pemakaian kredit, perilaku menabung, dan perilaku investasi (Asebedo et al., 2018.). Sehingga bisa dikatakan bahwa *financial self-efficacy* dapat mempengaruhi perilaku finansial seseorang. Contoh yang sama bisa dilihat pada nilai *self-efficacy* yang rendah dapat membuat seseorang lebih berfokus pada potensi kesalahan dan bukan pada kemungkinan keberhasilan, dan hal yang sama bisa dipakai dalam *financial self-efficacy*.

Pada penelitian menurut Dewi (2022) *financial self-efficacy* dapat mempengaruhi mengenai keputusan mengenai keuangan. Penelitian lainnya oleh Herawati et al. (2020) mengatakan bahwa *financial self-efficacy* dapat dipengaruhi oleh kualitas pada proses pembelajaran dan juga pada status ekonomi sosial keluarga. Menurut Herawati et al. (2020) status ekonomi sosial

keluarga berpengaruh pada literasi finansial yang dimana mempunyai pengaruh pada *financial self-efficacy*.

1.4 Keterkaitan antara *Financial Self-Efficacy* dengan *Career Satisfaction*

Jika membahas penelitian sebelumnya, belum ada penelitian yang langsung antara variabel *Career Satisfaction* dan *Financial Self-Efficacy*, namun terdapat keterkaitan yang didapat diantara kedua variabel tersebut. Menurut Spurk, Abele, & Volmer (2011) mengatakan bahwa *career satisfaction* adalah topik yang penting untuk dilihat, karena berkaitan dengan kesejahteraan dan kinerja orang tersebut. Agar seorang agen asuransi kesehatan bisa mencapai *career satisfaction*, seorang agen asuransi harus mempunyai perasaan subjektif mengenai kesuksesan dalam profesi mereka. Dalam membahas topik *career satisfaction* atau kepuasan terhadap kariernya, maka penting juga untuk melihat kinerja yang telah dilakukan dalam profesi tersebut. Untuk dapat merefleksikan kinerja hal yang dapat dilihat adalah, *work behaviour* dan *wellbeing*, yang dimana kedua hal tersebut dapat dilihat dari *self-efficacy* yang dimiliki oleh seorang agen asuransi pada saat menjalankan karirnya.

Super (1980), telah memunculkan konsep *career stages* pada sekitar tahun 1950. Schein (1996) mengatakan adanya hubungan penting diantara orientasi karier, dan pengembangan karier. Engelberg (2007) mulai mempelajari hubungan antara ekonomi dengan efikasi diri, yang dimana dia menyaksikan adanya perubahan cepat pada ekonomi, dan cara *coping* menghadapi perkembangan

ekonomi tersebut. Efikasi finansial diri atau *Financial self-efficacy (FSE)* adalah hasil penerapan dari teori *self-efficacy*.

Penerapan ini dibutuhkan oleh karena *General Self-Efficacy Scale* tidak dapat dipakai untuk hal yang spesifik, seperti efikasi diri pada finansial. Hal ini dikarenakan skala efikasi diri membutuhkan hal yang spesifik untuk bisa dipakai dengan reliabel. Untuk karena itu diperlukan alat ukur efikasi diri yang spesifik mengenai finansial, yang dimana sudah ada beberapa usaha untuk membuat alat ukur tersebut (Lown, 2011).

Salah satu usaha yang kurang berhasil telah dilakukan oleh Diezt, Carrozza, & Ritchey (2003), yang dikarenakan adanya kekurangan spesifik dalam alat yang dibuat, sehingga diperlukan alat ukur yang spesifik mengenai *Financial Self-Efficacy* ini (Lown, 2011). Yalalova & Zhang (2017) mengatakan adanya beberapa elemen dari *career satisfaction*: isi dan kepentingan pekerjaan (intensitas, kepentingan, dan signifikansi), kondisi pekerjaan, gaji, status pekerjaan, manajemen, dll.

Untuk mendapatkan pemasukan yang lebih, seorang agen asuransi diperlukan untuk mendapatkan nasabah atau klien yang lebih banyak, hal ini adalah merupakan sebuah kesempatan oleh karena kesadaran masyarakat terhadap asuransi sudah meningkat (TopBusiness, 2022). Dikarenakan seorang agen asuransi mendapatkan komisi berdasarkan persenan dari nasabah yang dilayani, sehingga seorang agen asuransi akan merekomendasikan nasabah untuk membeli produk yang lebih mahal. Dalam menjalani pelayanan terhadap nasabah, seorang agen asuransi pasti menemukan beberapa masalah yang menghambat nasabah membeli produk yang

dipresentasikan oleh agen asuransi tersebut. Untuk dapat membuat keinginan dari agen tersebut terpenuhi, diperlukan *self-efficacy* yang tinggi, dan dalam topik ini menjadi *financial self-efficacy*, untuk menggapai *career satisfaction* tersebut.

Urgensi lain mengapa ini perlu diteliti adalah, ilmu mengenai hubungan antara kedua variabel ini masih sedikit atau bahkan belum ada yang meneliti secara langsung. Dalam penelitian terdahulu, terdapat beberapa penelitian di Indonesia dengan variabel *job satisfaction*, yang dimana variabel tersebut juga mencari tahu mengenai pentingnya *self-efficacy* dalam mempengaruhi *career satisfaction*. Meskipun penelitian mengenai pengaruh *self-efficacy* pada *career satisfaction* sudah pernah dilakukan, akan tetapi penelitian mengenai hubungan antara *financial self-efficacy* dan *career satisfaction* belum pernah dilakukan.

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, telah ditemukan pengaruh dari *self-efficacy* pada *career satisfaction*, akan tetapi belum ada penelitian yang meneliti hubungan antara *career satisfaction* dan *financial self-efficacy*. Sehingga untuk dapat mengetahui hal tersebut pengukuran secara finansial akan memakai *financial self-efficacy*, maka rumusan penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan antara *financial self-efficacy* terhadap *career satisfaction* agen asuransi kesehatan di pulau Jawa?”.

1.6 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mengenai hubungan antara *Financial Self-Efficacy* dan *Career Satisfaction* agen asuransi kesehatan pada daerah pulau Jawa. Penelitian ini juga bertujuan untuk memperdalam pengetahuan mengenai topik *Financial Self-Efficacy* dan *Career Satisfaction* yang terjadi dalam Indonesia, yang dikarenakan kedua variabel ini masih merupakan topik yang cukup baru. *Financial Self-Efficacy* adalah sebuah topik yang cukup baru

Manfaat secara teoritis yang bisa didapatkan dari penelitian ini dapat dipakai untuk mengembangkan ilmu mengenai hubungan antara *Financial Self-Efficacy* dan *Career Satisfaction*, yang dimana hubungan antara kedua variabel ini belum pernah diteliti. Karena hubungan antara kedua belum pernah diteliti sehingga secara teoritis penelitian ini juga dapat memperdalam studi pada topik *financial self-efficacy* dan *career satisfaction* tersendiri. penelitian ini juga berguna untuk perkembangan ilmu psikologi industri dan organisasi. Hasil penelitian ini juga diharapkan bisa membantu studi selanjutnya dalam topik yang sama.

Untuk manfaat praktis yang bisa didapat dari penelitian ini, bagi agen asuransi diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan karir mereka. Selain itu penelitian ini juga bermanfaat bagi pimpinan perusahaan agen asuransi, dimana mereka bisa mendapatkan informasi mengenai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan karir agen mereka. Manfaat praktis yang lainnya adalah untuk dapat menyebarkan kesadaran para pembaca dan masyarakat luas mengenai pentingnya *career*

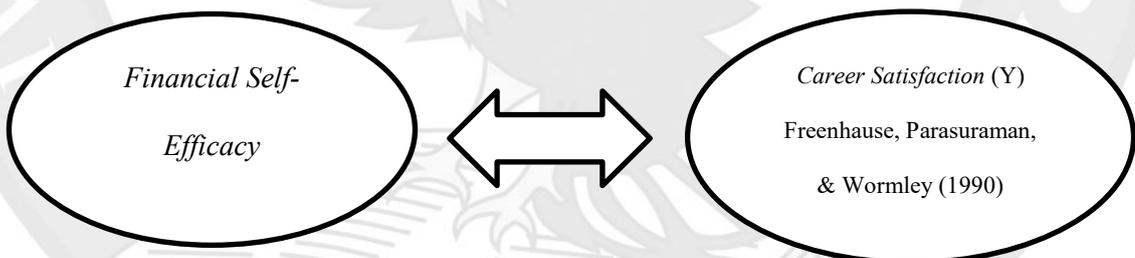
satisfaction dalam karir, yang dimana dapat mempengaruhi kinerja individu pada pekerjaan tersebut (Trivellas et al., 2015).

1.7 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu, apakah *financial self-efficacy* memiliki hubungan dengan *career satisfaction*. Pemikiran ini dikarenakan adanya penelitian yang dikatakan *self-efficacy* dapat mempengaruhi sebuah karir, dan juga terdapat sebuah penelitian bahwa *career satisfaction* ini mempengaruhi kompetensi seseorang untuk mempunyai pekerjaan yang efektif (Trivellas et al., 2015).

Gambar 1

Kerangka Berpikir



1.8 Hipotesis Penelitian

H₀ : *Financial Self-Efficacy* tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan *Career Satisfaction* agen asuransi kesehatan di Pulau Jawa.

H_a : *Financial Self-Efficacy* mempunyai hubungan yang signifikan dengan *Career Satisfaction* agen asuransi kesehatan di Pulau Jawa.