

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri asuransi di Indonesia merupakan sektor yang sangat berkembang pesat dengan banyaknya perusahaan asuransi yang beroperasi di negara ini. Bersumber dari Irsyad & Manzilati (2017) di Indonesia sendiri salah satu sektor bisnis dengan tingkat pertumbuhan bisnis yang terus naik dan menguntungkan adalah jasa asuransi. Ada banyak perusahaan yang meluncurkan produk asuransi dengan menawarkan keunggulan-keunggulan yang perusahaan tersebut berikan untuk menarik para pelanggan.

Menurut Darmadi (2022) ketika sebuah bisnis dihadapkan pada persaingan dengan para kompetitor dan memenangkan persaingan serta dapat meraih *goals* yang ingin dicapai tentu tidak dapat dijauhkan dari hasil para sumber daya manusia yang ada didalam perusahaan tersebut. Hal ini memperjelas peran penting sumber daya manusia yang merupakan salah satu kunci sukses keberhasilan suatu perusahaan.

Persaingan yang ketat di industri ini menuntut perusahaan untuk memanfaatkan sumber daya manusia secara optimal sebagai aset penting dalam mencapai keberhasilan dan keunggulan kompetitif. Dimana ada begitu banyak karyawan dari berbagai generasi dalam menjalankan pekerjaannya. Berikut merupakan pengklasifikasian generasi berdasarkan rentang tahun kelahiran yang dikemukakan oleh Martin & Tulgan pada Putra (2016):

Tabel 1.1. Pengklasifikasian Generasi Berdasarkan Rentang Tahun Kelahiran

Generasi	Tahun Kelahiran
<i>Silent Generation</i>	1925 – 1946
<i>Baby Boomer</i>	1946 – 1964
Gen X	1965 – 1977
Milenial	1978 – 2000
Gen Z	2001 – 2010

Sumber: Putra (2016)

Terdapat adanya perbedaan cara kerja dalam tiap generasi. Orang – orang yang dikategorikan sebagai generasi milenial sendiri dianggap memiliki pola pikir dengan ide yang kreatif dan inovatif untuk berada di dunia kerja saat ini menurut Perdana (2019). Sehingga banyak perusahaan yang mempekerjakan kaum generasi milenial sebagai bagian dari perusahaan. Namun seperti dengan generasi yang lain, apabila perusahaan gagal dalam menghargai sumber daya yang dimiliki, berbagai permasalahan bisa saja timbul.

Oleh karena itu, sangat diperlukan bagi perusahaan dalam menyadari akan pentingnya kualitas kehidupan kerja dan keseimbangan antara urusan pekerjaan dan pribadi agar tidak memberikan dampak yang buruk pada kinerja karyawan di perusahaan. Dibuktikan dengan hasil survei oleh JobStreet.com (2022) yang dibagikan kepada 17.623 responden bahwa 73% karyawan merasakan ketidakpuasan dalam bekerja.



Gambar 1.1. Hasil Survei Oleh *JobStreet.com* (2022)

Faktor yang menyebabkan ketidakpuasan tersebut antara lain karena 54% bekerja tidak sesuai dengan *background* pendidikan, 53% atasan yang acuh, 60% kurangnya jenjang karir, dan 85% di persentase tertinggi yaitu kurangnya keseimbangan antara kehidupan pekerjaan dan pribadi, atau disebut dengan istilah *work life balance*.

Bagi Rifadha (2015) pada kaum generasi milenial, *work life balance* merupakan penting untuk diperhatikan karena adanya keseimbangan antara kehidupan pekerjaan dan pribadi mengacu pada hubungan antara urusan pekerjaan dan pribadi dalam memastikan kemampuan seseorang dalam mengemban tugas dan tanggung jawab antara pekerjaan dan diluar pekerjaan.

Menurut Khateeb (2021) praktik – praktik dasar dalam *work life balance* meliputi waktu dan tempat kerja yang fleksibel, bekerja secara kolaboratif, dan mendapatkan cuti yang cukup. Adapun Khateeb (2021) juga menyatakan bahwa yang menjadi perhatian generasi milenial selain pekerjaan yaitu terkait kehidupan pribadi, keluarga, dan sosial budaya dalam hidup.

Pada Mendis & Weerakkody (2017) *work life balance* dapat berdampak positif bagi perusahaan dan para karyawan. Bagi para karyawan, *work life balance* dapat menumbuhkan rasa motivasi dan kepuasan kerja, serta mengurangi beban stres. Hal ini dapat memunculkan rasa loyalitas besar bagi karyawan terhadap perusahaan jika mendapatkan *work life balance*, serta dapat meminimalisir risiko akan kelelahan secara fisik dan mental yang dapat mengarah pada *absent* dan menurunnya kinerja karyawan.

Selain itu pertimbangan lainnya, bahwa mendapatkan *compensation* dibutuhkan dalam pekerjaan karyawan. *Compensation* dapat memberikan acuan motivasi karyawan untuk bekerja dikarenakan *compensation* merupakan tujuan seorang karyawan bekerja agar dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti yang disampaikan oleh Bhattacharyya (2014).

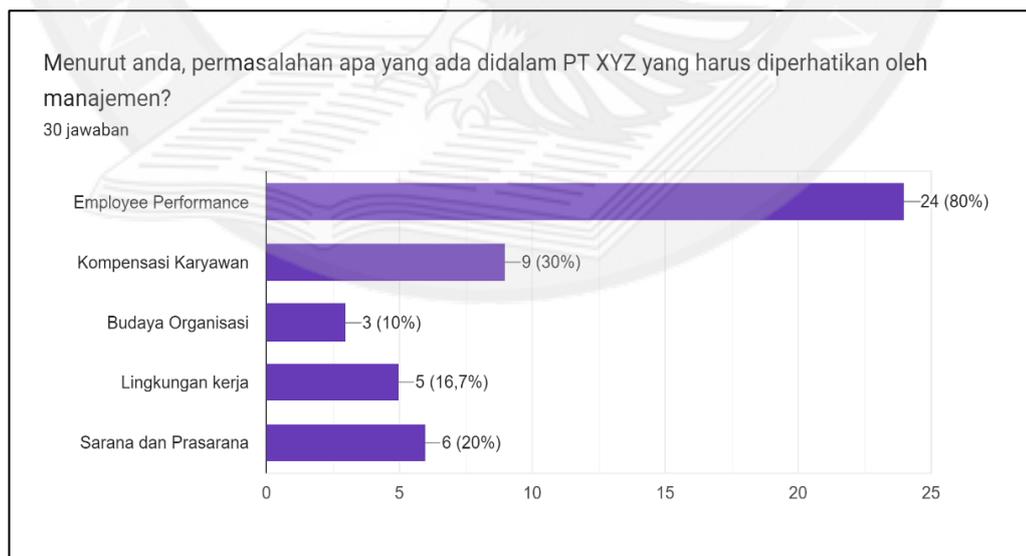


Gambar 1.2. Hasil Survei Indonesia Millennial Report (2022)

Berdasarkan data yang didapatkan melalui laporan Indonesia Millennial Report (2022) yang dilakukan oleh IDN *Research Institute* menunjukkan bahwa *salary* dengan persentase 86% menjadi faktor utama generasi milenial dalam mencari kerja. Kedua, *working hours* dengan angka 61%, tertarik dengan minat 58% dan jenjang karir 56%. Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan oleh situs *Jobstreet* dan IDN *Research Institute*, bahwa *work life balance* dan *compensation* merupakan hal yang paling diperhatikan oleh generasi milenial.

Adapun Saina et al. (2016) menyatakan bahwa perusahaan juga perlu memperhatikan akan *job satisfaction* karyawan. Dalam penelitian ini, menempatkan *job satisfaction* sebagai variabel *intervening* (mediasi) antara kebutuhan psikologis (*work life balance*) dan kebutuhan material (*compensation*) yang dapat meningkatkan kinerja sesuai dengan kebutuhan karyawan generasi milenial.

Penelitian ini dilakukan di salah satu perusahaan asuransi swasta PT XYZ yang berkantor pusat di daerah Jakarta Selatan. PT XYZ bergerak di bidang jasa asuransi jiwa sejak tahun 2014. Dalam upaya mengetahui fenomena yang terdapat dalam penelitian ini, yaitu dengan melakukan studi eksplorasi yang disebar dalam bentuk kuesioner kepada 30 responden yang merupakan karyawan milenial di PT XYZ dan hasil yang diperoleh dilampirkan dalam bentuk grafik dan persentase *chart* yakni sebagai berikut:

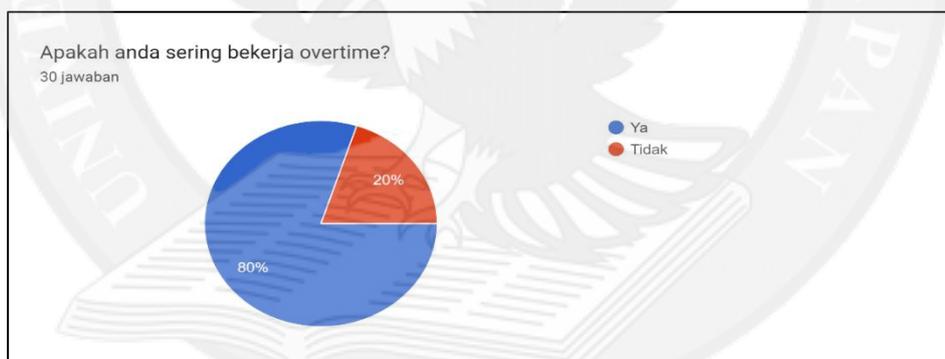


Gambar 1.3. Permasalahan yang perlu diperhatikan manajemen PT XYZ

Sumber: Hasil pengolahan data studi eksplorasi, 2023

Dari hasil data tersebut dapat dilihat bahwa terdapat 80% dimana 24 responden memilih *employee performance* merupakan permasalahan yang perlu diperhatikan oleh manajemen PT XYZ dimana *employee performance* menempati urutan tertinggi dari permasalahan yang lain. Kemudian terdapat 30% dimana 9 responden memilih *compensation* karyawan sebagai permasalahan yang perlu diperhatikan oleh manajemen PT XYZ.

Selanjutnya urutan ketiga dengan persentase 20% dengan 6 responden yang memilih sarana dan prasarana dalam permasalahan yang harus diperhatikan oleh manajemen PT XYZ, kemudian lingkungan kerja dengan persentase 16,7% dengan 5 responden, dan di urutan terakhir dengan persentase 10% dengan 3 responden yang memilih budaya organisasi atas permasalahan yang harus diperhatikan oleh manajemen PT XYZ.

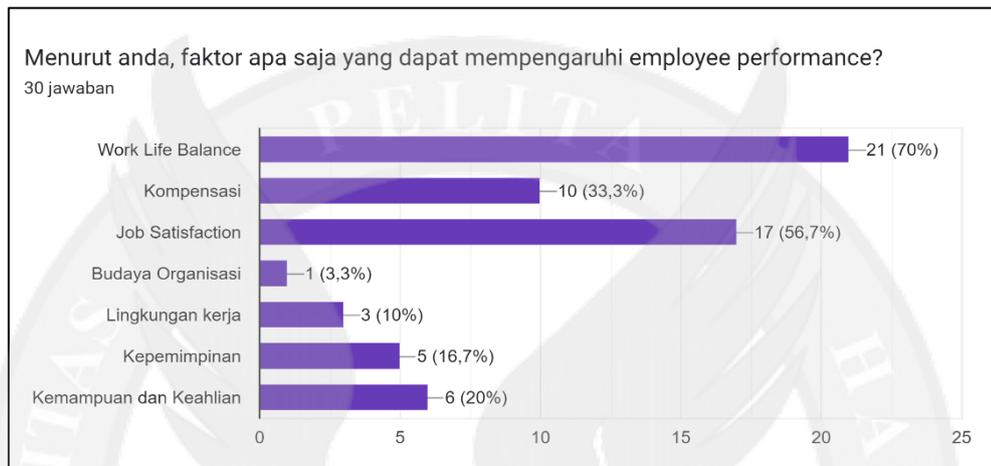


Gambar 1.4. Bekerja secara *overtime*

Sumber: Hasil pengolahan data studi eksplorasi, 2023

Pertanyaan lain juga diajukan dalam studi eksplorasi berupa pertanyaan tambahan dengan jawaban ‘ya’ dan ‘tidak’ untuk responden karyawan milenial di PT XYZ. Pertanyaan tersebut menanyakan apakah karyawan milenial di PT XYZ

sering bekerja secara *overtime*. Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat diketahui bahwa dari 24 responden sebanyak 80% menjawab ‘ya’ karena sering bekerja *overtime* dan 6 responden sebanyak 20% menjawab ‘tidak’ untuk sering bekerja *overtime*.



Gambar 1.5. Faktor yang dapat mempengaruhi *employee performance*

Sumber: Hasil pengolahan data studi eksplorasi, 2023

Hasil studi eksplorasi di atas menjelaskan bahwa *employee performance* paling besar dipengaruhi oleh *work life balance* yang dirasakan oleh 70% karyawan milenial di PT XYZ. Faktor besar berikutnya yang mempengaruhi *employee performance* yaitu *job satisfaction* yang dirasakan oleh 56,7% karyawan. Lalu terdapat *compensation* yang dirasakan 33,3% karyawan. Sedangkan selain tiga faktor tersebut, hanya berpengaruh dibawah 20% dimana kemampuan dan keahlian sebesar 20%, kepemimpinan sebesar 16,7%, lingkungan kerja sebesar 10%, dan yang paling terakhir yaitu budaya organisasi di persentase 3,3%.



Gambar 1.6. Pekerjaan diselesaikan dengan tepat waktu

Sumber: Hasil pengolahan data studi eksplorasi, 2023

Pada studi eksplorasi dalam bentuk kuesioner ini juga terdapat pertanyaan tambahan berupa jawaban ‘ya’ dan ‘tidak’ untuk responden karyawan milenial di PT XYZ. Pertanyaan tersebut mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan PT XYZ apakah dapat diselesaikan dengan tepat waktu atau tidak. Hasil yang diperoleh ditemukan bahwa terdapat 70% menjawab ‘tidak’ untuk mengerjakan pekerjaan dengan tepat waktu, sementara 30% lainnya menjawab ‘ya’ untuk mengerjakan pekerjaan dengan tepat waktu.

Berdasarkan fenomena gap yang didapatkan melalui kuesioner eksplorasi di atas mengarah pada permasalahan *employee performance* merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam manajemen. Dari hasil data di atas, bahwa 70% karyawan generasi milenial di PT XYZ menyelesaikan pekerjaan dengan tidak tepat waktu dan 30% menyelesaikan dengan tepat waktu. Hasil persentase terbesar mengarah kepada jawaban karyawan yang tidak menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu tentunya hal ini merujuk kepada kinerja yang diciptakan karyawan milenial di PT XYZ belum maksimal dan masih sangat perlu untuk ditingkatkan.

Selain adanya fenomena yang didapatkan melalui studi eksplorasi, dimana faktor *work life balance*, *compensation*, dan *job satisfaction* menjadi 3 faktor terbesar yang mempengaruhi *employee performance*. Kemudian didalam penelitian ini juga mengumpulkan beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai pengaruh *work life balance*, *compensation*, dan *job satisfaction* terhadap *employee performance*. Berikut adalah tabel dari *research gap* dalam penelitian ini.

Tabel 1.2. Temuan Penelitian Terdahulu

No.	Kesenjangan (Gap)	Penulis	Hasil
1.	<i>Work Life Balance</i> terhadap <i>Employee Performance</i>	Kurniasari & Bahjahtullah (2022) Wolor et al. (2020)	Signifikan Positif Signifikan Positif
2.	<i>Compensation</i> terhadap <i>Employee Performance</i>	Sherlie & Hikmah (2020) Mardiani & Widiyanto (2021)	Signifikan Positif Signifikan Positif
3.	<i>Work Life Balance</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	Kurniasari & Bahjahtullah (2022) Rene & Wahyuni (2018)	Signifikan Positif Signifikan Positif
4.	<i>Compensation</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	Garaika (2020) Wehantouw et al. (2022)	Signifikan positif Signifikan positif
5.	<i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Employee Performance</i>	Garaika (2020) Jufrizen (2017)	Signifikan positif Signifikan positif

Berdasarkan *research gap* dan fenomena yang didapatkan melalui hasil studi eksplorasi, maka perlu adanya penelitian lebih lanjut terkait dengan *employee performance* yang ada di PT XYZ. Oleh karena itu dilakukan penelitian yang berjudul “Keterkaitan *Work Life Balance* dan *Compensation* terhadap *Employee Performance* dengan *Job Satisfaction* sebagai Variabel *Intervening* untuk Karyawan Milenial di PT XYZ”.

1.2. Pertanyaan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, berikut pertanyaan penelitian yang akan diajukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *work life balance* dengan *employee performance* pada karyawan milenial di PT XYZ?
2. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *compensation* dengan *employee performance* pada karyawan milenial di PT XYZ?
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *work life balance* dengan *job satisfaction* pada karyawan milenial di PT XYZ?
4. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *compensation* dengan *job satisfaction* pada karyawan milenial di PT XYZ?
5. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *job satisfaction* dengan *employee performance* pada karyawan milenial di PT XYZ?
6. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *work life balance* dengan *employee performance* yang dimediasi oleh *job satisfaction* pada karyawan milenial di PT XYZ?

7. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *compensation* dengan *employee performance* yang dimediasi oleh *job satisfaction* pada karyawan milenial di PT XYZ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis terkait adanya pengaruh positif dan signifikan antara *work life balance* dengan *employee performance* pada karyawan milenial di PT XYZ;
2. Menganalisis terkait adanya pengaruh positif dan signifikan antara *compensation* dengan *employee performance* pada karyawan milenial di PT XYZ;
3. Menganalisis terkait adanya pengaruh positif dan signifikan antara *work life balance* dengan *job satisfaction* pada karyawan milenial di PT XYZ;
4. Menganalisis terkait adanya pengaruh positif dan signifikan antara *compensation* dengan *job satisfaction* pada karyawan milenial di PT XYZ;
5. Menganalisis terkait adanya pengaruh positif dan signifikan antara *job satisfaction* dengan *employee performance* pada karyawan milenial di PT XYZ;
6. Menganalisis terkait adanya pengaruh positif dan signifikan antara *work life balance* dengan *employee performance* yang dimediasi oleh *job satisfaction* pada karyawan milenial di PT XYZ;
7. Menganalisis terkait adanya pengaruh positif dan signifikan antara *compensation* dengan *employee performance* yang dimediasi oleh *job satisfaction* pada karyawan milenial di PT XYZ.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam hal mengembangkan dan menyebarkan informasi terbaru yang sebelumnya tidak tersedia dalam penelitian sebelumnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pemahaman dan wawasan baru terkait variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi untuk perkembangan ilmu manajemen, khususnya bidang sumber daya manusia.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi PT XYZ: Sekiranya hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan masukan bagi perusahaan dalam mengupayakan peningkatan kualitas *employee performance*.
2. Bagi Pendidikan: Penelitian ini berharap dapat berguna dalam melakukan penerapan ilmu manajemen yang telah dipelajari dan menambah pengetahuan terkait pentingnya *work life balance* dan *compensation* dalam mencapai *job satisfaction* dan meningkatkan *employee performance*.
3. Bagi Penulis: Sekiranya dapat memperoleh manfaat dalam meningkatkan pemahaman terhadap topik dan teori yang dipelajari. Dengan menyelesaikan penelitian ini, diharapkan juga dapat meningkatkan kemampuan dalam menganalisis data.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya pada bagian latar belakang bahwa permasalahan yang ada di PT XYZ cukup kompleks jika diidentifikasi lebih jauh dan menyiratkan bahwa penelitian ini tidak akan selesai dalam waktu singkat sehingga memilih dalam membuat batasan terhadap permasalahan yang diteliti agar lebih fokus penelitian pada sampel dan variabel yang relevan.

Dalam penelitian ini hanya responden yang memenuhi kriteria khusus yang dapat menjawab seluruh pertanyaan terkait variabel *Work Life Balance*, *Compensation*, *Job Satisfaction*, dan *Employee Performance*. Selain itu, batasan lain diberikan kepada responden yang dapat mengisi kuesioner yaitu merupakan karyawan milenial di PT XYZ dengan kisaran umur 23 – 45 tahun.

1.6. Sistematika Penulisan

Penulisan sistematika dalam pembuatan laporan tugas akhir ini adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan latar belakang permasalahan yang menjadi dasar penentuan topik penelitian, fenomena gap, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini memberikan penjelasan detail terkait teori – teori yang relevan dan dijadikan pendukung yang kuat dalam mengidentifikasi permasalahan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjabarkan langkah – langkah yang dilakukan selama penelitian berlangsung. Berisi tentang paradigma penelitian, subjek dan objek penelitian, desain penelitian, unit analisis, operasional variabel, penentuan populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan hasil penelitian yang telah dilakukan olah data. Data dikumpulkan dalam bentuk kuesioner, diolah dan dianalisis lebih lanjut dengan metode pengukuran yang ditentukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil bab – bab sebelumnya dan diberikan saran untuk dijadikan pertimbangan dan perbaikan pada penelitian selanjutnya.