

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan faktor penting yang harus dimiliki dan dikelola secara optimal. Bahkan saat ini perusahaan menganggap bahwa sumber daya manusia merupakan aset perusahaan yang memegang peranan penting dalam keberhasilan suatu perusahaan. Karena pada dasarnya manusialah yang mengoperasikan semua faktor sumber daya lain yang dimiliki oleh perusahaan. Dan dalam perkembangannya perusahaan selalu berhadapan dengan persaingan. Untuk dapat menghadapi persaingan, perusahaan harus memiliki keunggulan bersaing terutama pada sumber daya manusianya.

Menurut Larasati (2018) Sumber daya manusia merupakan faktor kunci dalam sebuah organisasi. Karena apapun bentuk dan tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan visi, misi, dan tujuan yang berbeda untuk kepentingan rakyat, dan pelaksanaannya dipimpin dan dikelola oleh manusia.

Menurut Nasir (2019) Sumber daya manusia adalah kemampuan mental dan kekuatan fisik individu, tingkah laku dan karakteristik yang ditentukan oleh lingkungan dan keturunan, serta prestasi kerja yang dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. SDM memperhitungkan berbagai faktor, baik lokal maupun global, untuk meningkatkan aksesibilitas, kredibilitas, dan jangkauan publik untuk setiap organisasi. Selain itu, seperti yang ditunjukkan oleh Becker (2018), penelitian dilakukan setiap hari untuk membantu organisasi mencapai tujuannya dalam memaksimalkan produktivitas karyawan dan produktivitas di tempat kerja. Karena pengalaman dan keahlian mereka, mereka mungkin termotivasi untuk membantu orang lain mencapai tujuan yang tidak dapat dicapai dan tidak memuaskan.

Manajemen SDM harus berfokus pada mengidentifikasi cara-cara di mana karyawan dan perusahaan dapat berkontribusi pada kesuksesan perusahaan, serta cara-cara di mana mereka dapat mengembangkan karir karyawan. Itu juga

harus fokus pada memastikan bahwa karyawan dan perusahaan mempertahankan tingkat kepuasan kerja yang tinggi kepada perusahaan dan anggotanya.

Survey oleh Mercer Talent Consulting and Information Solution pada tahun 2021 hasilnya menyatakan bahwa sebesar 69% mayoritas responden lebih memilih perusahaan yang memiliki reputasi “Tempat yang bagus untuk bekerja” dan 86% responden memilih budaya organisasi yang sekaligus membantu perusahaan untuk mempertahankan karyawan. Survey lain yang dilakukan oleh Jobstreet (2014) menyatakan bahwa faktor terbesar yang menjadi ketidakpuasan karyawan adalah tidak memiliki work-life balance (85%). Selain itu, Jobstreet juga melakukan penelitian pada September 2014 yang hasilnya menunjukkan bahwa 62% karyawan mengaku sulit tidur karena masih memikirkan pekerjaannya.

Berdasarkan sejumlah perusahaan terus menggunakannya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan dengan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan di tempat kerja serta meningkatkan kepuasan kerja karyawan melalui kesehatan mental karyawan. Salah satu bentuk usahanya yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam memberikan kesejahteraan karyawan adalah dengan memperhatikan work-life balance (Purwatiningsih & Sawitri, 2021), dengan bentuk program work-life balance yang sudah diterapkan di perusahaan diantaranya, Kebijakan Family-Friendly, Jam Kerja yang Fleksibel, Program Insentif, Program Kesehatan, dan Program Work-life balance (Wong et al., 2020). Work-life balance merupakan kemampuan individu dalam memenuhi tugas dan komitmen keluarga mereka serta tanggung jawab di luar pekerjaan mereka yang lainnya, Caesar dan Fei dalam (Purwatiningsih & Sawitri, 2021).

Selain work-life balance, ada faktor lain yang menjadi ketidakpuasan karyawan, yaitu pengembangan karir karyawan. Pengembangan karir adalah rangkaian aktivitas selama hidup yang berkontribusi terhadap eksplorasi, pemantapan, keberhasilan dan pemenuhan karir seseorang (Kawiana, 2020:203). Berdasarkan hasil survey oleh Jobstreet (2014) menyatakan bahwa

sebesar 60% karyawan yang tidak puas disebabkan karena jenjang karir yang tidak ada. Sehingga pengembangan karir menjadi salah satu strategi dalam mempertahankan karyawan.

Perusahaan PT. Pialang Asuransi atau Broker Asuransi merupakan perusahaan broker asuransi. Bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik tanpa memberikan prioritas ataupun perbedaan untuk risiko besar ataupun kecil. PT. Pialang Asuransi Indotekno Menjadi Perusahaan yang berorientasi pada pelayanan, mendengarkan dengan cermat dan memahami kebutuhan Klien menjadi titik perbedaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. telah mendapatkan kepercayaan dari klien yang telah menjadi ujung tombak pertumbuhan Perusahaan di masa depan.

Kepuasan kerja karyawan PT. Pialang Asuransi dalam pengaruh work life balance kepuasan kerja menjadi permasalahan di penelitian ini yang saya jadikan sebagai variabel dependen di penelitian ini (Y). Sebelumnya karyawan PT. Pialang Asuransi menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagian karyawannya dari divisi Micro tidak merasa puas dengan penerapan work life balance serta kepuasan kerja, di karenakan kepuasan kerja karyawan yang dialami sekedar kualitas bekerja dengan baik sehingga membuat karyawan hanya menjalankan tanggung jawab dan masih mementingkan pekerjaan yang harus berhasil dibandingkan urusan pribadi.

Kepuasan kerja digambarkan ialah perasaan positif terkait pekerjaan, yang jadi hasil penilaian karakteristik pekerjaan. Kepuasan kerja sangat penting karena karyawan di suatu organisasi ialah faktor terpenting dalam memutuskan berhasil tidaknya sebuah aktivitas organisasi. Kepuasan kerja karyawan wajib dicetak semaksimal mungkin supaya semangat kerja, dedikasi, kecintaan serta disiplin kerja tetap tinggi. Kepuasan kerja ialah hal pribadi serta tiap orang memiliki level kepuasan berbeda menurut karakteristik pada dirinya.

Faktor terpenting yang menunjang keberhasilan karyawan adalah pengembangan karir. Saat ini, karir adalah fokus utama dan karyawan akan terus bekerja untuk perusahaan jika diberi kesempatan untuk fokus memberikan layanan berkualitas tinggi. Kehadiran kejadian terkait SDM di masa depan

disebut sebagai "pengembangan karir". Praktek karir telah terbukti berdampak positif pada efektivitas individu, kelompok, dan organisasi dalam hal pencapaian tujuan dan pencegahan kerja.

Karyawan itu sendiri akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek-aspek dalam pekerjaannya itu mendukung. Sehingga, semakin karyawan memperbaiki kualitas kerjanya, maka karir seorang karyawan akan lebih baik. Hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Pengembangan karir adalah proses, berlangsung seumur hidup dan mengarahkan seseorang belajar dan mencapai lebih banyak dalam karirnya. Perkembangan karir, merupakan aspek utama dari perkembangan seseorang, yaitu proses di mana identitas kerja individu terbentuk, dan dalam waktu yang lama atau seumur hidup seseorang. Perkembangan karir dimulai dengan kesadaran seseorang mempersiapkan diri, dan awal satu cara di mana orang mencari nafkah, berlanjut hingga mengeksplorasi pekerjaan dan akhirnya memutuskan mengejar karir, untuk mendapatkemajuan pekerjaan ataupun mengubah karir atau pekerjaan.

Berdasarkan hasil yang diteliti peneliti ingin meneliti pengaruh work life balance terhadap pengembangan karir dan kepuasan kerja karyawan di PT. Pialang Asuransi Indotekno yang bagaimana karyawan yang di bidang micro dapat berpengaruh atau tidak menyeimbangkan work life balance serta pengembangan karir dan kepuasan kerja karyawannya.

Dengan penerapan work-life balance, karyawan menghabiskan waktunya tidak hanya di tempat kerja, namun punya kehidupan di luar kerja, misalnya keluarga, kehidupan sosial, untuk menciptakan keseimbangan yang menyebabkan bahagia serta puas saat bekerja.

## 1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh work life balance dan pengembangan karir terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pialang Asuransi Indotekno?
2. Apakah ada pengaruh work life balance pada kepuasan kerja karyawan PT. Pialang Asuransi Indotekno?

3. Apakah ada pengaruh pengembangan karir pada kepuasan kerja karyawan PT. Pialang Asuransi Indotekno?

### 1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Work Life Balance dan pengembangan karir terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pialang Asuransi Indotekno.
2. Untuk mengetahui pengaruh Work Life Balance pada kepuasan kerja karyawan PT. Pialang Asuransi Indotekno.
3. Untuk mengetahui pengembangan karir pada kepuasan kerja karyawan PT. Pialang Asuransi Indotekno.

## 1.4. Manfaat Penelitian

### 1.4.1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa mendapatkan pengetahuan serta teori lebih luas terkait manajemen serta pengembangan Sumber Daya Manusia serta bisa menambah wawasan, khususnya terkait work-life balance, pengembangan karir serta kepuasan kerja.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

- Harapannya memberi efek yang nyata untuk subjek yang bersangkutan bagi karyawan PT. Pialang Asuransi Indotekno. Guna mengetahui pengaruh Work Life Balance serta pengembangan karir pada kepuasan kerja karyawan PT. Pialang Asuransi Indotekno. Sekaligus memberikan gambaran ke masyarakat mengenai pengaruhnya.
- Bagi penelitian selanjutnya harapannya menjadi referensi mengerjakan penelitian selanjutnya, utamanya Work Life Balance, pengembangan karir serta kepuasan kerja.