

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Komitmen organisasional merupakan sebuah kunci yang penting dalam suatu organisasi dalam mencapai kesuksesan, karena dengan memiliki komitmen maka karyawan akan loyal dan cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik. Komitmen organisasional didefinisikan sebagai suatu individu memihak organisasi tertentu serta tujuan tujuannya dan memiliki keinginan untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi,

Mowday, Porter dan Steers dalam Kurniawan (2010) menyebutkan bahwa komitmen organisasional adalah sifat hubungan antara individu dengan organisasional yang bersangkutan dengan menunjukkan ciri ciri sebagai berikut: (1) Individu memiliki keinginan kuat untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi, (2) Keinginan untuk berusaha sesuai nilai nilai organisasi, dan (3) Penerimaan terhadap tujuan tujuan organisasi

Allen dan Meyer dalam Hidayat (2010) membagi komitmen organisasional kedalam 3 komponen: (1)komitmen afektif: komitmen berkaitan dengan ikatan emosional emosional individu dengan organisasinya, (2)komitmen normative: tentang kewajiban individu dalam organisasi, (3) komitmen kontinuan lebih pada kebutuhan individu untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut.

PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia merupakan bagian dari Generali Group sebuah perusahaan yang didirikan pada tahun 1831 di Trieste, Italia. Generali Group merupakan perusahaan asuransi terbesar di Eropa dan sudah dikenal sebagai penyedia jasa asuransi yang terkemuka. PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia sendiri dibangun pada tahun 2012. Pada tahun 2012 ini perusahaan Asuransi Jiwa Generali Indonesia Pekalongan hanya melayani jasa asuransi untuk asuransi perusahaan, sedangkan keagenan untuk melayani perorangan atau individu dibentuk tahun 2013 dan kantor yang bercabang dipekalongan sendiri dibangun pada tahun 2014

Sebagai perusahaan yang baru dibangun di Indonesia tentunya banyak sekali tantangan yang dihadapi oleh PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia salah satunya adalah untuk urusan agen asuransi. Agen pada PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia berperan sebagai ujung tombak dalam pemasaran jasa asuransi sehingga pemasaran yang agen asuransi PT Asuransi Jiwa Generali sangat berdampak pada operasional PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia.

Dalam memasarkan jasa asuransi PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia seorang agen harus memiliki komitmen organisasional. Komitmen organisasional adalah hal mutlak yang harus dimiliki oleh setiap agen asuransi. Agen asuransi yang memiliki komitmen organisasional kuat otomatis akan memikirkan masa depan dan menentukan target yang ia ingin capai bersama perusahaan Asuransi tersebut sehingga agen tersebut akan menunjukkan kinerja yang optimal dan terus berusaha mencapai target. Agen asuransi yang memiliki komitmen organisasi rendah akan menunjukkan kinerja yang buruk dan tidak atau kurang berusaha untuk memenuhi target. Sehingga komitmen organisasi bisa dikatakan sebagai kunci kesuksesan agen asuransi dalam perusahaan. (Widodo, 2011).

Bedasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan kepada bapak Jendro selaku bussines director PT Asuransi Jiwa Generali cabang Kota

Pekalongan. PT Asuransi Jiwa Generali cabang Kota Pekalongan dalam 6 bulan terakhir ini telah 3 kali mengalami masalah yang bersangkutan dengan agen asuransinya, agen asuransi tersebut tidak bertanggung jawab terhadap nasabahnya, agen menghilang begitu saja tanpa mengabari kantor dan hal ini akan mempersulit kantor dan nasabah tersebut jika ingin melakukan klaim terhadap polisnya. Agen yang menghilang tersebut diduga tidak memiliki komitmen afektif, komitmen normative dan kontinuan yang merupakan indikator komitmen organisasional terhadap PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia

Melihat pentingnya komitmen organisasional bagi agen asuransi terutama agen Asuransi Jiwa Generali Indonesia maka dilakukan penelitian untuk mencari tau bagaimana komitmen organisasi yang dimiliki oleh PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia dengan judul "IDENTIFIKASI KOMITMEN ORGANISASIONAL PADA PT ASURANSI JIWA GENERALI INDONESIA CABANG KOTA PEKALONGAN" diharapkan penelitian ini bisa memberikan masukan bagi PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana deskripsi komitmen organisasional agen pada PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Kota Pekalongan?
2. Bagaimana upaya pengelolaan komitmen organisasional agen pada PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Kota Pekalongan?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui deskripsi komitmen Organisasional pada PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Kota Pekalongan?
2. Untuk mengetahui upaya pengelolaan komitmen organisasional agen pada PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia Cabang Kota Pekalongan?

1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian diharap bisa memberi manfaat sebagai berikut :

1. Bagi praktisi

Diharapkan bisa memberi masukan bagi PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia untuk mengembangkan kualitas agen PT asuransi Jiwa General Indonesia

2. Bagi pihak akademisi

Diharapkan penelitian ini bisa menjadi referensi untuk penelitian serupa di masa yang akan datang