

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) sebagai bagian dari bidang manajemen memiliki peranan sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Tidak seperti bidang lainnya manajemen sumber daya manusia memiliki cakupan permasalahan yang sangat kompleks, tetapi kontribusi dari MSDM dalam perusahaan hampir dirasakan oleh seluruh bidang yang ada. Keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh sumber daya yang ada di dalamnya, terutama sumber daya manusia yang di gunakan untuk kelangsungan hidup perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan subyek yang berperan menentukan keberhasilan perusahaan mencapai tujuannya. Sumber daya manusia merupakan aset perusahaan yang harus dipelihara dan dikembangkan sehingga dapat memberikan kontribusi optimal bagi kelanjutan perusahaan itu sendiri. Sumber daya manusia dalam perusahaan harus dapat meningkatkan kemampuan dan profesionalisme bagi kepentingan perusahaan.

Kinerja karyawan dalam suatu perusahaan dapat dianggap sederhana dan dapat pula menjadi masalah yang kompleks, karena pada dasarnya manusia mudah untuk didukung secara emosional dengan memberikan apa yang menjadi keinginannya. Apabila SDM mendapat dukungan emosional yang baik, karyawan akan berusaha berbuat sekuat tenaga untuk mewujudkan apa yang diinginkannya, salah satunya adalah mewujudkan misi dan visi perusahaan. Usaha untuk meningkatkan kinerja SDM melalui dukungan emosional bukanlah hal yang mudah, karena menyangkut sikap, mental, perubahan dan perilaku. Peningkatan kinerja SDM tidak hanya diselesaikan dengan dukungan emosional saja. Faktor lain yang menentukan peningkatan prestasi kerja mereka adalah perilaku persuasif individu itu sendiri. Perilaku persuasif yang dimiliki SDM mendorong mereka untuk bekerja dan bertindak dalam mencapai apa yang menjadi tujuannya.

Pada SDM masalah *abusive supervision* dapat menjadi sulit, karena supervisor behavior dapat berpengaruh baik atau buruk terhadap kinerja perusahaan. Peneliti memilih topik mengenai pengaruh kepribadian karyawan terhadap persepsi pengawasan kasar karena topik ini berhubungan langsung dengan atasan-bawahan. Penelitian ini menunjukkan kepribadian karyawan memiliki pengaruh terhadap persepsi pengawasan kasar atasan.

Kinerja SDM juga tergantung pada informasi dan dukungan emosional yang diberikan oleh atasan terhadap para bawahannya. Sebaliknya, apabila dukungan emosional yang didapat lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka akan menurunkan kinerja SDM. Kinerja SDM pada dasarnya sangat individualis dan merupakan hal yang sangat tergantung pada pribadi masing-masing SDM pada perusahaan mereka, sehingga dapat dikatakan kinerja seorang individu dalam sebuah perusahaan merupakan keadaan yang sifatnya subyektif, yang merupakan hasil hubungan pribadi yang didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang nyata diterima SDM dari pekerjaannya dibandingkan dengan apa yang diharapkan, diinginkan dan dipikirkannya sebagai hal yang pantas atau berhak baginya. Untuk dapat meningkatkan kinerja SDM khususnya pihak atasan, seperti supervisor harus senantiasa memperhatikan dan memberikan informasi serta dukungan emosional para karyawannya.

Secara khusus, supervisor behavior berhubungan dengan perilaku atasan yang berpengaruh terhadap bawahannya, yang pada gilirannya, munculnya kemungkinan untuk bekerja secara menyimpang antar kelompok. Selain itu, bermusuhan memoderasi suasana hubungan antara perilaku atasan yang kasar dan penyimpangan interpersonal kelompok kerja seperti adanya hubungan yang kuat ketika suasana bermusuhan tinggi. Pentingnya dukungan emosional dapat dijadikan indikasi peningkatan atau penurunan prestasi kerja yang dihasilkan para SDM melalui perilaku persuasif dalam diri mereka dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya.

Peneliti memilih PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Yogyakarta yang merupakan perusahaan besar yang bergerak di bidang asuransi. Perusahaan memiliki banyak SDM dengan intensitas hubungan yang tinggi dengan pengawasan dari atasan di dalam perusahaan. Agen, karyawan, dan staf PT.

Asuransi Jiwa Sequis Life sebagai bagian dari SDM perusahaan asuransi memiliki peranan sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan dan merupakan subyek yang berperan menentukan keberhasilan perusahaan mencapai tujuannya. Agen PT. Asuransi Jiwa Sequis Life merupakan aset perusahaan yang berharga, sehingga harus dipelihara dan dikembangkan agar dapat memberikan kontribusi optimal bagi kelanjutan perusahaan. Para agen, karyawan, dan staf PT. Asuransi Jiwa Sequis life Yogyakarta juga harus dapat meningkatkan kemampuan dan profesionalisme bagi kepentingan perusahaan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang penelitian tentang *supervisor behavior*, *subordinate personality*, dan *abusive supervision* yang terbagi dalam sub variabel *hostile attribution style*, *negative affectivity (NA)*, *trait anger*, dan *entitlement* pengaruhnya terhadap *perceptions of abusive supervision* PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Yogyakarta. Pertanyaan permasalahan yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh gaya atribusi bermusuhan terhadap persepsi pengawasan kasar ?
2. Bagaimana pengaruh afektivitas negatif terhadap persepsi pengawasan kasar ?
3. Bagaimana pengaruh unsur kemarahan terhadap persepsi pengawasan kasar ?
4. Bagaimana pengaruh perasaan lebih berhak terhadap persepsi pengawasan kasar ?

1.3. Batasan Masalah

1. Kepribadian karyawan (*subordinate personality*)

Penelitian oleh Schaubroeck dan Lam (2002) meneliti kepribadian supervisor-kepribadian karyawan. Namun, satu-satunya ciri kepribadian yang diteliti dalam penelitian itu adalah individualisme atau kolektivisme.

- a. Gaya atribusi bermusuhan (*hostile attribution style*)
Subordinate dengan *hostile attribution style* yang tidak proporsional percaya bahwa kegagalan mereka sendiri disebabkan oleh faktor eksternal seperti rekan kerja atau atasan daripada mempercayai bahwa kesalahan dari mereka sendiri (Martinko et al., 2007).
 - b. Afektivitas negatif (*negative affectivity*)
Sifat NA dapat terjadi dalam hampir semua jenis sosial atau konteks evaluatif. Individu dengan NA yang lebih tinggi cenderung melihat penilaian kinerja yang negatif menjadi lebih kasar daripada individu dengan NA rendah (Hoobler dan Hu, 2013).
 - c. Unsur kemarahan (*trait anger*)
Penelitian menunjukkan bahwa *trait anger* berhubungan positif dengan konflik interpersonal (Fox et al., 2001) dan sikap terhadap balas dendam dan permusuhan (Douglas dan Martinko, 2001).
 - d. Perasaan lebih berhak (*entitlement*)
Tingkat *entitlement* yang tinggi dikaitkan dengan persepsi diri yang meningkat dan harapan yang tidak realistis untuk penghargaan dan pujian, terutama dalam konteks evaluatif (Naumann et al., 2002). Dengan demikian, evaluasi kinerja yang negatif cenderung terjadi dalam sifat ini.
2. Persepsi pengawasan kasar (*perception of abusive supervision*)
Penilaian *abusive supervision* mencerminkan persepsi subjektif tentang *supervisor behavior* dan dua bawahan dapat menampilkan evaluasi yang berbeda terhadap *supervisor behavior* yang sama (Tepper, 2000). Penelitian *abusive supervision* sangat produktif. Dua ulasan terakhir (Martinko et al., 2013; Tepper, 2007) mengemukakan bahwa penelitian akan mendapatkan keuntungan dari rancangan studi terstruktur, yang mendukung inferensi kausalitas antar variabel penelitian yang lebih kuat. *Abusive supervision* didefinisikan sebagai persepsi subyektif subordinat dari berbagai tingkat di mana atasan mereka menampilkan perilaku bermusuhan verbal maupun non-verbal, tidak termasuk kontak fisik (Tepper, 2000).

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh gaya atribusi bermusuhan terhadap persepsi pengawasan kasar.
2. Mengetahui pengaruh afektivitas negatif terhadap persepsi pengawasan kasar.
3. Mengetahui pengaruh unsur kemarahan terhadap persepsi pengawasan kasar.
4. Mengetahui pengaruh perasaan lebih berhak terhadap persepsi pengawasan kasar.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi perusahaan dan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai cara meningkatkan kinerja agen asuransi jiwa.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai *perceptions of abusive supervision, supervisor behavior, subordinate personality* dan dapat digunakan sebagai referensi terkait dengan kinerja agen PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Yogyakarta.

- b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai kinerja agen dengan melihat pengaruh dari *perceptions of abusive supervision, supervisor behavior, subordinate personality* agen PT. Asuransi Jiwa Sequis Life sehingga dapat dijadikan acuan bagi masyarakat, khususnya mereka yang ingin menjadi nasabah di PT. Asuransi Jiwa Sequis Life.

c. Bagi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Hasil dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat dipergunakan sebagai perluasan penelitian berikutnya terhadap kinerja agen asuransi jiwa, sehingga pada tahap selanjutnya fakultas dapat memperoleh informasi dan pengetahuan seputar perusahaan asuransi jiwa.

1.6. Sistematika Laporan

Untuk memberikan gambaran dalam penulisan proposal ini maka diperlukan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori mencakup tentang teori-teori dasar yang berkaitan topik penelitian, hasil studi terdahulu, kerangka penelitian, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, subjek dan objek penelitian, instrumen penelitian, metode pengujian instrument, metode analisis data, dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi profil responden, karakteristik demografi responden, pengujian instrument, deskripsi lokasi penelitian, penyajian dan analisis data, serta interpretasi data.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan saran.