



## BAB I

### PENDAHULUAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri di Indonesia telah mengalami kemajuan yang cepat dan pesat. Keadaan tersebut menjadikan kondisi persaingan bisnis semakin ketat. Hal ini menyebabkan perusahaan harus memiliki kualitas sumber daya manusia yang unggul agar dapat menciptakan keunggulan kompetitif dalam menghadapi munculnya pesaing-pesaing lainnya yang bergerak dalam industri yang sama. Para produsen berusaha mencari, menciptakan, serta membentuk kualitas sumber daya manusia yang bermutu.

Pada bulan Maret 2020, virus yang bernama Covid-19 mulai memasuki Indonesia dan membuat perusahaan-perusahaan mengalami penurunan laba. Berbeda hal untuk perusahaan yang bersektor pada *Life Insurance*, salah satunya adalah PT. Prudential *Life Insurance* adalah perusahaan jasa keuangan di bidang asuransi yang berkantor pusat di Jakarta. Perusahaan ini berinduk pada Prudential plc yang berpusat di *London, United Kingdom*. Prudential merupakan bagian dari group yang memiliki pengalaman, lebih dari 168 tahun di dunia Asuransi Jiwa. Prudential mengharuskan untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas sehingga mampu mengedukasi atau menjelaskan kepada masyarakat khususnya masyarakat Indonesia tentang penting asuransi sebagai proteksi di masa yang akan datang, terutama pada masa pandemik saat ini. Jumlah tenaga pemasaran di industri asuransi jiwa juga meningkat pesat di tengah pandemi covid-19. Jumlah tenaga pemasaran hingga akhir semester I 2020 mencapai hampir 650 ribu orang. Jumlah itu meningkat 8,5 persen dibandingkan periode sama tahun sebelumnya di mana jumlah tenaga pemasaran berjumlah 598.029 orang.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Bertambahnya agen lisensi atau tenaga pemasaran tak lepas dari strategi industri asuransi untuk fokus menarik konsumen produk *saving plan* dan *unit-link* yang diminati segmen kelas menengah ke atas (Budi, 2021).

Dalam memasarkan produknya selain mengharuskan pemasar untuk mengenal dan mengetahui lebih dalam mengenai produk yang akan dipasarkan, para pemasar juga harus memiliki soft skill yang memadai untuk behadapan langsung dengan calon nasabah sehingga dapat memasarkan produknya dengan baik. Karena persaingan industri ini sangat ketat yang membuat para calon nasabah harus berpikir dalam-dalam untuk mengambil produk yang tepat dan sesuai dengan manfaat yang didapatkan serta diiringi dengan kualitas sumber daya manusia dari perusahaan untuk meyakini calon nasabah untuk mengambil yang ditawarkan. Untuk mencapai peningkatan penjualan maka perlu adanya peningatan dalam segi kualitas sumber daya manusianya. Perusahaan perlu mengadakan pelatihan-pelatihan kepada para pemasar di Prudential untuk mengembangkan *soft skill* yang ada di dalam perusahaan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kinerja setiap pemasar dan mensejahterakan perusahaan. Perusahaan memiliki caranya sendiri untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, dengan melakukan seminar-seminar yang berhubungan langsung pada pengembangan kecerdasan emosional dan pendidikan karakter. Dalam perusahaan Prudential yang bergerak dibidang asuransi, kondisi lingkungan kerja juga harus diperhatikan guna mendapatkan kenyamanan dalam bekerja. Hal ini berkaitan erat pada hubungan antara atasan dan bawahan, menciptakan rasa nyaman agar para pekerja di dalamnya merasakan rasa kekeluargaan. Dengan itu kecerdasan emosional, Pendidikan karakter, serta lingkungan kerja dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada PT Prudential Life Insurance.

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kecerdasan emosional (*EQ*) mengacu pada kemampuan untuk memahami, mengendalikan, dan mengevaluasi emosi. Beberapa peneliti melaporkan bahwa kecerdasan emosional dapat dipelajari dan diperkuat, sementara yang lain mengklaim itu adalah karakteristik bawaan. Menurut Goleman dalam Anam dan Ardillah (2016), Kecerdasan Emosional adalah kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berdoa. McShane dan Von Glinow dalam Ardiyansyah dan Sulistiyowati (2018) mengartikan kecerdasan emosional sebagai sekumpulan kemampuan untuk merasakan dan menyatakan emosi, mengasimilasi emosi dalam berpikir, memahami dan menghubungkan emosi dalam diri sendiri dan orang lain.

Pendidikan karakter menurut Lickona dalam Suwartini (2017) adalah pendidikan untuk membentuk kepribadian seseorang melalui pendidikan budi pekerti, yang hasilnya terlihat dalam tindakan nyata seseorang yaitu tingkah laku yang baik, jujur, bertanggung jawab, menghormati hak orang lain, kerja keras, dan sebagainya. Menurut Suwartini (2017) Pendidikan karakter adalah sebuah system yang menanamkan nilai-nilai karakter pada peserta didik, yang mengandung komponen pengetahuan, kesadaran individu, tekad, serta adanya kemauan dan tindakan untuk melaksanakan nilai-nilai, baik terhadap Tuhan Yang Maha Esa, diri sendiri, sesama manusia, lingkungan, maupun bangsa, sehingga akan terwujud insan kamil.

Menurut Mangkunegara dalam Nabawi (2019) lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok. Menurut Nabawi (2019) Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam tugas yang diberikan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pengaruh dalam pengertian-pengertian tersebut terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia bahwa seorang pekerja yang memiliki kecerdasan emosional yang baik, nilai karakter yang tertanam dengan baik, didukung dengan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif serta orang-orang sekitar atau rekan-rekan kerja yang baik dapat menciptakan kualitas sumber daya yang baik.

Menurut Afrianti dalam Wardani dan Andriyani (2017) menyatakan kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang cukup memadai. Menurut Azlan, Herwanti, dan Pituringsih (2015) Kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang cukup memadai.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka penulis mengidentifikasi masalah-masalah yang ada sebagai berikut:

1. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia?
2. Apakah Pendidikan Karakter berpengaruh terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia?
3. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia?

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah maka batasan masalah adalah:



1. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia?
2. Apakah Pendidikan Karakter berpengaruh terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia?
3. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia?

#### D. Batasan Penelitian

Untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian, maka penulis melakukan pembatasan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada pekerja PT. Prudential *Life Insurance*
2. Data strategi pemasaran, distribusi perusahaan, penelitian dan pengembangan, produksi dan operasi, sumber daya dan karyawan perusahaan, serta faktor keuangan dan akuntansi
3. Data Promosi pekerja PT. Prudential *Life Insurance*

#### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah diatas maka penulis merumuskan masalahnya adalah: “Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional, Pendidikan karakter, dan lingkungan kerja terhadap kualitas sumber daya manusia ?”

#### F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, Pendidikan karakter, dan lingkungan kerja terhadap kualitas sumber daya manusia di PT. Prudential *Life Insurance*



## **G. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi beberapa pihak

1. Bagi perusahaan: sebagai bahan pengkajian atau evaluasi perusahaan agar nantinya dapat meningkatkan performa sumber daya manusia dari perusahaan tersebut sehingga dapat mencapai kesejahteraan baik untuk para pekerja maupun perusahaan.
2. Bagi institusi pendidikan: dapat digunakan sebagai bacaan dan bahan referensi untuk menambah pengetahuan tentang kecerdasan emosional, Pendidikan karakter, lingkungan kerja dan dampaknya bagi kualitas sumber daya manusia.
3. Bagi pihak lain: mendapatkan wawasan tentang dampak yang diciptakan oleh kecerdasan emosional, pendidikan karakter, lingkungan kerja terhadap kualitas sumber daya manusia yang nantinya berguna di masa yang akan datang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.