ABSTRAKSI

Kondisi persaingan dalam bisnis asuransi khususnya yang bergerak dibidang asuransi jiwa di Indonesia sangatlah ketat. Saat ini perusahaan yang bergerak dibidang tersebut baik perusahaan nasional maupun perwakilan asing telah mencapai 63 perusahaan dengan melibatkan jumlah karyawan sebesar 66.000 orang. Banyaknya perusahaan yang terjun di bidang ini, tidak lepas dari potensialnya pasar Indonesia dengan jumlah penduduk 240 juta jiwa**.** Pasar yang belum tergarap di Indonesia masih sangat besar dan sekaligus merupakan peluang yang sangat menarik bagi dunia asuaransi jiwa di indonesia. MetLife Sejahtera merupakan anak perusahaan MetLife Insurance yang berkedudukan di Amerika Serikat dan khusus melayani asuransi jiwa (asuransi dana pensiun, pendidikan dan kesehatan). Dalam struktur organisasi perusahaan, MetLife Sejahtera secara garis besar memiliki 2 bagian karyawan yaitu officer dan sales dimana masing-masing terbagi menjadi beberapa bagian yang saling berkaitan. Divisi sales atau dalam MetLife Sejahtera lebih dikenal dengan Divisi Agency, merupakan ujung tombak dalam memperoleh pelanggan asuransi sehingga ditangan mereka keuntungan perusahaan dapat diperoleh dan sekaligus mempertahankan keeksisan perusahaan MetLife Sejahtera. Mengingat peran yang sangat penting tersebut, perusahaan dituntut untuk terus dapat meningkatkan kualitas karyawan khususnya Divisi Agency yang pada akhirnya akan membuat perusahaan memperoleh keuntungan. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan maka perusahaan akan lebih mudah pada saat membuat program-program untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan pada PT. MetLife Sejahtera Jakarta. Dalam penelitian ini, dilakukan identifikasi varibel-variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada responden. Penyebaran dilakukan dengan cara random dengan menyebarkan kuesioner kepada 85 karyawan.

Pengukuran kepuasan kerja pegawai dilakukan dengan menggunakan Employee Satisfaction Index (ESI). Untuk mengetahui kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kepuasan pegawai terhadap suatu variabel digunakan Analisis Gap. Sedangkan untuk menentukan variabel kepuasan kerja yang harus mendapatkan prioritas perbaikan digunakan Analisis Peta Kuadran dan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan digunakan Employee Priority Index (EPI).

Rekapitulasi Hasil Penelitian

No	Jabatan	ESI (%)			GAP		
		Max	Min	Average	Max	Min	Average
1	GM	87.5	56.25	74.2424	-1.5	-0.25	-0.2045
2	AGM	95.8333	58.3333	78.346	-1.5	-0.0833	-0.4545
3	AE	96.1538	48.0769	79.1375	-1.9231	-0.0769	-0.1911
4	MA	95.9821	54.616	80.5195	-1.8214	-0.0179	-0.1429

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pegawai merasa puas terhadap aspek-aspek kerja perusahaan dengan indeks kepuasan kerja pegawai PT. MetLife Sejahtera Jakarta yaitu sebesar 79,8861 %. Kepuasan tertinggi terjadi pada jabatan Marketing Associate (MA) dengan rata-rata indeks kepuasan (ESI) sebesar 80.5195 %, berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa jabatan MA ini lebih bagus dibandingkan jabatan lainnya sehingga dapat dijadikan contoh untuk perbaikan. Namun, dilihat dari nilai rata-rata gap yang secara keseluruhan masih negatif, berarti masih terdapat variabel dimensi kerja yang harus diperbaiki untuk dapat memenuhi harapan pegawai.