

**PENGARUH FAKTOR INDIVIDU, FAKTOR ORGANISASI  
DAN FAKTOR MANAJEMEN TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN DI ASURANSI TAKAFUL KOTA BENGKULU**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

**OLEH :**

**HINI NOPITASARI**  
**NIM. 1516140186**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI IAIN BENGKULU  
BENGKULU, 2021 M/ 1442 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

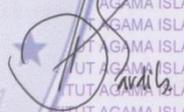
Skripsi yang ditulis oleh Hini Nopitasari, NIM 1516140186, dengan judul "Pengaruh Faktor Individu, Faktor Organisasi, Dan Faktor Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Di Asuransi Takaful Kota Bengkulu. Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, Januari 2021M  
Jumadil Akhir 1442 H

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Andang Sunarto, Ph.D  
NIP.19761124006041002

  
Lucy Auditva, M.Ak  
NIDN.2006018202



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
BENGKULU

Jalan Raden Patih Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: www.iainbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Faktor Individu, Faktor Organisasi Dan Faktor Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan di Asuransi Takaful Kota Bengkulu”**, oleh **Hini Nopitasari NIM: 1516140186**, Program Studi **Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam**, telah diuji dan dipertahankan di depan **Tim Sidang Munaqasyah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 11 Februari 2021 M/ 30 Jumadil Akhir 1442 H

Dinyatakan **LULUS**, Telah diperbaiki, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 16 Februari 2021 M  
Rajab 1442 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua  
  
**Miti Yarmunida, M.Ag**  
NIP. 197705020071020002

Sekretaris  
  
**Lucy Auditya, M.Akt**  
NIDN. 2006018202

Penguji I  
  
**Miti Yarmunida, M.Ag**  
NIP. 197705020071020002

Penguji II  
  
**Aan Shar, M.M**  
NIP. 198908062019031008

Mengetahui,  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Dr. Asnaini, MA**  
NIP. 197304121998032003

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan

1. Skripsi dengan judul “pengaruh faktor individu, faktor organisasi dan faktor manajemen terhadap kinerja karyawan asuransi takaful kota Bengkulu ” belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik ,baik di IAIN Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan , pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa ada bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat penulis atau dipublikasikan orang lain kecuali kutipan secara tertulis dengan jenis yang di cantumkan sebagai acuan di dalam naskah sya dengan disebutka nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benarkan pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik ,serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu , Febuari 2021M

*Jumaidil 1442 H*



*Hini Nopitasari*

Hini Nopitasari  
NIM.1516140186

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Pengaruh Faktor Individu, Faktor Organisasi Dan Faktor Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Takaful Kota Bengkulu” belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik ,baik di IAIN Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan , pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa ada bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat penulis atau dipublikasikan orang lain kecuali kutipan secara tertulis dengan jenis yang di cantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutka nama pengaranya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benarkan pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik ,serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Febuari 2021M  
Jumaidil 1442 H

Hini nopitasari  
NIM.1516140186

## PERSEMBAHAN

Sujud syukurku persembahkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas diriku dan takdirku yang telah Engkau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalankan kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk:

1. Ayahku Kardianto dan ibuku Sumitawati terimakasih atas segalanya, tiada kata yang bisa ku ucapkan selain air mata kebahagiaan, terimakasih karena telah merawat, mendidik, dan membantu aku sampai titik ini dan mendapatkan mahkota hitam bertali (TOGA) ini.
2. Adikku Vika Ulan Sari yang telah memberi semangat kepada ku dan mendoakan ku setiap sholatnya.
3. Keluarga besar dari bapak dan ibuku.
4. Dosen pembimbing Bapak Andang Sunarto, Ph.D dan ibu Lucy Auditya, M.Ak yang telah meluangkan waktu untuk membimbing sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat seperjuanganku Amatissa, Erlena Veti Marsona, Gustiana, Annisya Sarah Urfa, Fikri Atun, Helen Fitri yang telah memberikan arahan dan motivasi.
6. Sahabat kecikku Ratih Erlitasari, Nia Ansari dan Versi Ariski.
7. Teman teman seperjuanganku PBS E.
8. Kekasihku yang telah membantuku dan mendukungku.
9. Almamater hijauku.

**Motto**

**Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan**

**(QS. Al- Insyirah :5)**

**Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya untuk memotong maka ia yang akan memotongmu**

**(H.R.Muslim)**

**Jika kamu benar-benar menginginkan sesuatu, lambat laun kamu pasti akan segera menemukan caranya**

**(Hini nopitasari)**

## **ABSTRAK**

Pengaruh Faktor Individu, Faktor Organisasi Dan Faktor Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan di Asuransi Takaful Kota Bengkulu  
Oleh Hini Nopitasari, NIM 1516140186

Tujuan Penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui pengaruh faktor individu terhadap kinerja karyawan asuransi Takaful Kota Bengkulu. 2) untuk mengetahui pengaruh faktor organisasi terhadap kinerja karyawan asuransi Takaful Kota Bengkulu. 3) untuk mengetahui pengaruh faktor manajemen terhadap kinerja karyawan asuransi Takaful Kota Bengkulu. 4) untuk mengetahui pengaruh faktor individu, faktor organisasi dan faktor manajemen terhadap kinerja karyawan asuransi Takaful Kota Bengkulu. Jenis penelitian yang digunakan kuantitatif asosiatif. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data diperoleh dari observasi, kuesioner, Wawancara Tak Berstruktur. Hasil penelitian, dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut: 1) terdapat pengaruh positif dan signifikan faktor individu (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Asuransi Takaful. 2) terdapat pengaruh faktor organisasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Asuransi Takaful. 3) terdapat pengaruh faktor manajemen (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Asuransi Takaful. 4) faktor individu, faktor organisasi dan faktor manajemen bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Asuransi Takaful.

*Kata Kunci: Faktor Individu, Faktor Organisasi, Faktor Manajemen, Kinerja Karyawan, Asuransi Takaful*

## **ABSTRACT**

*The Influence of Individual Factors, Organizational Factors and Management Factors on Employee Performance in Bengkulu City Takaful Insurance*  
By Hini Nopitasari, NIM 1516140186

*The purpose of this study is 1) to determine the effect of individual factors on the performance of Takaful insurance employees in Bengkulu City. 2) to determine the effect of organizational factors on the performance of Takaful insurance employees in Bengkulu City. 3) to determine the effect of management factors on the performance of Takaful insurance employees in Bengkulu City. 4) to determine the effect of individual factors, organizational factors and management factors on the performance of Takaful insurance employees in Bengkulu City. The type of research used is associative quantitative. The approach of this research is a quantitative descriptive approach. Data collection techniques were obtained from observation, questionnaires, unstructured interviews. The results of the study, the following conclusions can be made: 1) there is a positive and significant effect of individual factors (X1) on employee performance (Y) PT. Takaful Insurance. 2) there is an influence of organizational factors (X2) on employee performance (Y) PT. Takaful Insurance. 3) there is an influence of management factors (X3) on employee performance (Y) PT. Takaful Insurance. 4) individual factors, organizational factors and management factors together affect the performance of employees of PT. Takaful Insurance.*

*Keywords: Individual Factors, Organizational Factors, Management Factors, Employee Performance, Takaful Insurance*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT Atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Faktor Individu, Faktor Organisasi Dan Faktor Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Takaful Kota Bengkulu”. Shalawat beiring salam semoga senantiasa dilimpahkan pada junjungan kita Nabi besar Muhamamad SAW yang menjadi uswatan hasanah bagi kita semua, amin.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E) pada program studi perbankan syariah, jurusan ekonomi islam pada fakultas ekonomi dan bisnis islam institut Agama islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam penyusunan ini peneliti mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terima kasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan dari ALLAH SWT, kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajudin M, M. Ag, M. H, selaku Rektor IAIN BENGKULU yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dikampus hijau tercinta ini.
2. Dr. Asnaini, MA, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. Ketua Kajor ibu Desi Isnaini, M. A yang selalu memeberikan semangat dan saran untuk saya.
4. Ketua prodi perbankan syariah ibu Yosi Arisandy, M.M yang tidak hentinya memberikan dorongan dan motivasi sehingga saya dapat sampai pada titik ini.

5. Andang Sunarto, Ph,D selaku dosen pembimbing I yang selalu membantu saya dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi
6. Lucy Auditya, M. Ak, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran
7. Kedua orang tua ku Kardianto dan Sumitawati yang selalu memberikan doa untuk setiap langkah kesuksesan penulis.
8. Bapak dan Ibu dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam institut Agama negeri (IAIN) bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan ilmunya dengan penuh keiklasan
9. Staff dan karyawan fakultas ekonomi dan bisnis islam institut agama Islam (IAIN) Bengkulu yang telah memeberi pelayanan dengan baik dalam adminstasi.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh dari itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari kesempurnaan penulis kedepan.

Bengkulu, Febuari 2021 M  
Jumaidil 1442 H

Hini nopitasari  
NIM. 1516140186

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Penelitian Terdahulu .....	9

### **BAB II KAJIAN TEORI**

A. Kinerja Karyawan .....	16
1. Pengertian Kinerja Karyawan .....	16
2. Indikator Kinerja .....	18
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	19
B. Faktor Individu.....	20
1. Pengertian Faktor Individu.....	20
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Faktor Individu .....	22
3. Indikator Faktor Individu .....	25
C. Faktor Organisasi .....	27
1. Pengertian Faktor Organisasi .....	27
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Faktror Organisasi.....	34
3. Indikator Faktor Organisasi.....	35
D. Faktor Manajemen .....	36
1. Pengertian Faktor Manajemen .....	36
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Faktor Manajemen .....	38
3. Indikator Faktor Manajemen.....	40
E. Kerangka Berpikir .....	41
F. Hipotesis Penelitian.....	43

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	44
B. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	44
C. Populasi dan Sampel .....	45
D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	45

E. Instrumen Penelitian.....	47
F. Definisi Operasional.....	48
G. Teknik Analisis Data.....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	55
B. Hasil Penelitian .....	61
C. Pembahasan.....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada umumnya setiap perusahaan selalu berusaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam usahanya mencapai tujuan inilah perusahaan seringkali dihadapi berbagai masalah, baik yang *internal* maupun *eksternal*, juga yang bersifat *finansial* atau non *finansial*. Masalah tersebut sering terkait satu sama lain dimana pada akhirnya hal-hal tersebut memaksa organisasi atau badan usaha untuk selalu cepat dan tanggap dalam mengatasinya.<sup>1</sup>

Setiap perusahaan yang telah didirikan mempunyai harapan bahwa kelak dikemudian hari akan mengalami perkembangan yang pesat di dalam lingkup usaha dari perusahaan tersebut. Pada setiap perusahaan menghendaki adanya keuntungan yang maksimal, dalam mencapai hasil yang maksimal. Perusahaan itu diperlukan kinerja yang tinggi, dengan demikian kelangsungan perusahaan dapat terjamin dan dapat mengembangkan usaha-usahanya. Dalam mencapai kinerja yang tinggi faktor manusia merupakan variabel yang sangat penting karena berhasil tidaknya suatu usaha, sebagian besar ditentukan oleh perilaku-perilaku manusia yang melaksanakan atau memegang pekerjaan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Moekijat, *Manajemen Kepegawaian*, (Bandung: Penerbit Alumni, 2003), h. 59

<sup>2</sup>Marihot Tua Efendi Hariandja, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Grasindo, 2015), h. 69

Manajemen sumber daya manusia (SDM) bukanlah sesuatu yang baru di lingkungan suatu organisasi, khususnya dibidang bisnis. Pada zaman sekarang perkembanganpun semakin pesat bahkan persaingan di dunia usaha semakin banyak. Tetapi yang lebih penting dari itu adalah kualitas sumber daya manusianya atau tenaga kerja yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Tenaga kerja atau sumber daya manusia (SDM) mempunyai peranan yang sangat penting dalam upaya mencapai suatu tujuan organisasi. Oleh karena itu sumber daya manusia sebagai suatu unsur yang sangat penting dalam menjalankan suatu organisasi, maka sumber daya manusia dianggap sebagai obyek utama. Persaingan Dunia usaha yang semakin ketat saat ini memaksa perusahaan untuk dapat menghadapi setiap perubahan yang mungkin terjadi. Hal tersebut diharapkan agar perusahaan dapat memiliki sumber daya manusia yang andal yang dapat bersaing dan memberikan kontribusi terhadap perusahaan. Karyawan memiliki peran aktif dalam memberikan kontribusi untuk performa perusahaan.<sup>3</sup>

Sumber daya manusia merupakan faktor yang paling memberikan dampak langsung kepada daya saing perusahaan. Oleh karena itu semua potensi sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuannya. Betapa besar majunya teknologi, berkembangnya informasi, namun jika tanpa sumber daya manusia maka akan sulit bagi organisasai untuk mencapai tujuannya. Karena dengan meningkatnya kinerja pegawai di dalam perusahaan sudah menandakan

---

<sup>3</sup> Mangkuprawira, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, (Jakarta: Penerbit Ghalia, Indonesia, 2014), h. 26

kalau perusahaan tersebut memiliki tingkat kinerja yang baik dalam manajemen sumber daya manusianya. Kinerja merupakan pemanfaatan atau penggunaan sumber daya pegawai secara efektif dan efisien, ketepatan atau keserasian penggunaan metode atau cara kerja dibandingkan dengan alat atau waktu yang tersedia dalam rangka mencapai tujuan.

Seorang yang memiliki kinerja yang tinggi akan memperlihatkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan yang tidak puas akan memperlihatkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya itu sendiri. Kinerja yang tinggi merupakan cerminan karyawan yang merasa puas akan pekerjaannya dan akan memenuhi semua kewajibannya sebagai karyawan atau mempunyai disiplin yang baik. Salah satu faktor dalam mempengaruhi kinerja adalah pemberian kepuasan kepada karyawan. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. sikap puas atau tidak puas karyawan dapat diukur dari sejauh mana perusahaan atau organisasi dapat memenuhi kebutuhan karyawan.<sup>4</sup>

Sumber daya manusia memiliki peranan dalam meningkatkan kinerja bagi suatu perusahaan sebab dalam lingkungan perusahaan suatu usaha masalah kinerja banyak di tekan pada karyawan yang berperan didalamnya. Dalam konsep manajemen manusia harus mau memanfaatkan tenaga sepenuhnya atau semaksimal mungkin untuk meningkatkan kinerja yang diikuti terciptanya hubungan kerja yang baik dalam arti menyenangkan

---

<sup>4</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi revisi cetakan ke tiga belas), (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), h. 98

penuh tanggung rasa dan saling membangun. Untuk mewujudkan hal tersebut dituntut keterlibatan semua pihak pengelolah perusahaan maupun karyawan.<sup>5</sup>

Dalam era globalisasi ini setiap perusahaan baik penghasil barang maupun jasa harus mampu menunjukkan keunggulan baik dari barang maupun jasanya agar lebih bisa bersaing dalam persaingan yang begitu ketat. Keunggulan-keunggulan yang dimiliki harus dipertahankan, diperbaharui, dan ditingkatkan secara terus-menerus, sedangkan kelemahan-kelemahannya wajib diperbaiki ataupun dihilangkan. Hal ini harus dilakukan agar proses pencapaian tujuan perusahaan yang ditetapkan dapat berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Dalam menunjang kinerja perusahaan untuk mencapai tujuan, maka sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan perlu dimanfaatkan secara optimal. Perhatian di bidang sumber daya manusia tidaklah boleh diabaikan karena pada bidang tersebut merupakan langkah awal dalam merencanakan tenaga kerja untuk menciptakan sumber daya yang berkualitas.<sup>6</sup>

Kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan sangat penting, untuk mencapainya dengan optimal salah satunya dengan memperhatikan kepuasan kerja karyawan. Karyawan dapat dikatakan puas dalam bekerja apabila mereka merasa senang, nyaman terhadap pekerjaannya dan merasa bahwa pekerjaannya sebagai hobi. Seorang karyawan yang memiliki

---

<sup>5</sup>Moekijat. *Manajemen Kepegawaian* (Bandung; Penerbit Alumni 2003), h. 80

<sup>6</sup>Rini Aprillia, Analisis Kandungan Informasi Pengumuman Right Issue. Deviden, Dan Saham Bonus Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI) 2010-2012 . *Jurnal* . STIE, MDP, 2012.

dedikasi yang tinggi berupaya memprioritaskan apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Karyawan bahkan rela mengorbankan waktu pribadi dan lupa jam pulang kantor. Tipe karyawan ini biasanya tidak lagi memandang pekerjaan sebagai tugas, apalagi paksaan, melainkan hobi. Karyawan ini memiliki perasaan puas terhadap pekerjaan yang mereka kerjakan, mereka menyukai pekerjaan dan merasa nyaman bekerja.<sup>7</sup>

Dalam upaya menjalankan usaha, setiap perusahaan pasti memiliki tujuan yang harus dicapai, untuk itu perusahaan akan semakin tergantung pada kualitas sumber daya manusia dan sumber daya fisik. Hal ini berarti untuk mencapai kesuksesan dapat diwujudkan dengan cara mengelola sumber daya manusia sebaik-baiknya, karena sumber daya manusia yang berkualitas merupakan salah satu kekuatan yang dimiliki oleh suatu perusahaan untuk mencapai tujuan, salah satunya adalah dengan meningkatkan kinerja kerja karyawan.

Kinerja mencakup *mental patriotic* yang memandang hari depan secara optimis dengan berakar pada keyakinan diri bahwa kehidupan hari ini lebih baik dari hari kemaren dan hari esok lebih baik dari hari ini. Produktifitas kerja dapat terbentuk apabila seorang karyawan memiliki keinginan untuk dapat melakukan perkerjaan yang hari memuaskan. Setiap perusahaan berupaya untuk mendapatkan karyawan yang terlibat dalam kegiatan organisasi perusahaan dapat meberikan prestasi kerja, dalam bentuk produkivitas kerja setinggi mungkin untuk mewujudkan tujuan yang

---

<sup>7</sup>Sutrisno Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2016), h. 110

telah ditetapkan sebelumnya. Untuk mencapai kinerja yang tinggi pemimpin perusahaan harus memperhatikan kebutuhan karyawan seperti semangat kerja.<sup>8</sup>

Seiring dengan era globalisasi saat ini, maka persaingan di dalam industry semakin ketat dan harus dihadapi untuk mencapai visi-misi dari industri tersebut. Elemen seperti modal, teknologi dan uang tidak akan maksimal jika tidak didukung dengan sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimal. Hal ini disebabkan manusia yang mengendalikan elemen tersebut. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia menjadi hal yang sangat penting. Dalam usaha peningkatan kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh faktor organisasi, individu, dan manajemen. Faktor organisasi meliputi *hallo effect* (efek halo), *Attribution* (atribusi), *Stereotype* (stereotip), *Projection* (proyeksi). Faktor individu meliputi umur dan pendidikan. Faktor manajemen meliputi *Decision Quality* (keputusan yang berkualitas), *decision acceptance* (penerimaan keputusan), *statisfaction with the decision process* (kepuasan dengan proses keputusan), *development of participant skills* (membangun keahlian partisipan).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak Arif selaku Manajer Asuransi Takaful Kota Bengkulu. Beliau mengatakan bahwa karyawan memang sudah didukung oleh organisasi dan manajemen, dimana karyawan sering mengikuti pelatihan-pelatihan, semianr, *workshop*, yang berguna untuk meningkatkan kinerja sumber daya

---

<sup>8</sup>Tato tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islam*, (Jakarta;Gema Insane Press, 2002), h.24

manusia. Masalah utama yang terjadi mengenai sumber daya manusia yaitu perusahaan telah memberikan dukungan baik secara organisasi dan juga manajemen dimana karyawan yang telah diberikan pelatihan sebanyak 30 orang dan pelatihan dilakukan selama 2 bulan yang dilakukan 2 tahun lalu. Tetapi masih banyak karyawan yang belum memiliki keahlian karena ada karyawan yang sudah tua dan pendidikan yang masih tamatan SMA. Setelah adanya pelatihan kerja tetapi masih ada karyawan yang belum bisa menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang diberikan oleh atasan. Pekerjaan yang seharusnya selesai tepat waktu tetapi masih membutuhkan waktu yang lebih untuk menyelesaikan pekerjaannya.<sup>9</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji secara statistik tentang **“Pengaruh Faktor Individu, Faktor Organisasi Dan Faktor Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Takaful Kota Bengkulu”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Atas dasar latar belakang di atas, maka penulisan merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor individu berpengaruh terhadap manajemen terhadap kinerja karyawan asuransi Takaful Kota Bengkulu?
2. Apakah faktor organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan asuransi Takaful Kota Bengkulu?

---

<sup>9</sup> Arif, *Manajer Asuransi Takaful*, Wawancara pada tanggal 15 Januari 2020

3. Apakah faktor manajemen berpengaruh terhadap kinerja karyawan asuransi Takaful Kota Bengkulu?
4. Apakah faktor individu, faktor organisasi dan faktor manajemen berpengaruh terhadap kinerja karyawan asuransi Takaful Kota Bengkulu

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor individu terhadap kinerja karyawan asuransi Takaful Kota Bengkulu
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor organisasi terhadap kinerja karyawan asuransi Takaful Kota Bengkulu
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor manajemen terhadap kinerja karyawan asuransi Takaful Kota Bengkulu
4. Untuk mengetahui pengaruh faktor individu, faktor organisasi dan faktor manajemen terhadap kinerja karyawan asuransi Takaful Kota Bengkulu.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak berkaitan:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi literatur untuk penelitian selanjutnya dan menambah ilmu pengetahuan dalam bidang pendidikan khususnya memberi informasi tentang pengaruh faktor

individu, faktor organisasi dan faktor manajemen terhadap kinerja karyawan asuransi Takaful Kota Bengkulu.

## 2. Kegunaan Praktis

### a. Asuransi Takaful Kota Bengkulu

Dapat menjadi dasar pengambilan kebijakan meningkatkan kinerja karyawan Asuransi Takaful Kota Bengkulu. Memberi masukan pada Asuransi Takaful Kota Bengkulu dalam hal meningkatkan semangat kerja untuk meningkatkan kinerja pada karyawan.

### b. Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan sesuatu yang berharga bagi pihak universitas dan juga sebagai bahan refesensi bagi peneliti lain dengan materi yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti oleh peneliti.

## E. Penelitian Terdahulu

Setelah melakukan penelusuran, kajian penelitian yang membahas masalah yang sesuai menurut data yang di peroleh, penelitian tersebut antara lain yaitu:

1. Maria Devita dengan judul “*Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di Resturant Alpha Hotel Pekanbaru*”. Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja seorang pekerja, dan karyawan kinerja merupakan hasil kualitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya di sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya,

dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di alpha restaurant hotel pekanbaru. Dan apa Faktor yang menjadi faktor dominan mempengaruhi kinerja karyawan di restoran hotel alpha pekanbaru. Faktor yang dibahas dalam hal ini adalah faktor individu, faktor organisasi dan faktor manajemen. Penelitian ini dilakukan dari bulan April hingga Agustus 2017 dan berlokasi di restaurant alpha hotel pekanbaru. Desain penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat tiga faktor tersebut. Di atas berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada restoran hotel alfa Pekanbaru, yaitu secara individu faktor faktor organisasi dan faktor manajemen. Dan faktor yang paling dominan mempengaruhi Kinerja karyawan pada alpha hotel restaurant pekanbaru adalah faktor kebutuhan individu kompensasi.

2. Natalia Yonggara dengan judul “Analisis Pengaruh Faktor Organisasi, Individu, Dan Lingkungan Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Front Office Hotel Shangri-La Surabaya”. Penelitian ini dilakukan di Hotel Shangri-La Surabaya, terhadap populasi sebanyak 50 responden. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh faktor organisasi, individu, dan lingkungan terhadap kinerja karyawan departemen *Front Office*. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh pengaruh yang signifikan secara serempak pada faktor organisasi, individu, dan lingkungan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan

pengaruh yang signifikan secara parsial pada faktor individu dan lingkungan. Faktor individu berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan departemen Front Office Hotel Shangri-La<sup>10</sup> Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas mengenai faktor organisasi, individu, dan lingkungan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah lokasi penelitian yang berbeda dan juga sampel yang digunakan.

3. Floria Veramaya Imlabla dengan judul "*Pengaruh Karakteristik Individu, Faktor Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Tk. II Moh. Ridwan Meuraksa, Jakarta*". Sistem penilaian kinerja di RS Tk. II Moh Ridwan Meuraksa menggunakan DP3 secara kolektif, dan penilaian tersebut dilakukan oleh pihak Kesdam pusat. Tujuan penelitian mengetahui Pengaruh Karakteristik Individu Faktor Organisasi dan Motivasi dengan Kinerja Perawat Di Rumah Sakit TK. II Moh. Ridwan Meuraksa, Jakarta. penelitian menggunakan studi Cross-Sectional. Populasi adalah seluruh perawat dan semuanya dijadikan sampel yaitu 181 orang. Hasil penelitian terdapat tiga variabel mempengaruhi kinerja perawat yaitu dukungan atasan, jumlah tunjangan dan motivasi. Motivasi merupakan variabel paling dominan mempengaruhi kinerja. Diharapkan pihak rumah sakit dapat

---

<sup>10</sup> Widyanto Eko Susetyo, "*Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Divisi Konsumer Area Cabang Surabaya*", JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen April 2014, Vol. 1 No.1. hal. 83 - 93

meningkatkan motivasi kerja karyawan dengan menerapkan reward and punishment system.<sup>11</sup> Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas mengenai faktor organisasi, individu, dan lingkungan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah lokasi penelitian yang berbeda dan juga sampel yang digunakan, peneliti melakukan penelitian di asuransi dan penelitian terdahulu melakukan penelitian di rumah sakit.

4. Fauzilah bt Salleh dengan judul "*The Effects of Personality Factors on Sales Performance of Takaful (Islamic Insurance) Agents in Malaysia*". Tenaga penjual industri asuransi dianggap sebagai pemain peran dalam memasarkan dan menjual produknya. Namun, Tenaga penjual hanya memberikan kontribusi pertumbuhan kecil untuk industri yaitu 6,3% dalam hal aset asuransi industri di Malaysia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh atribut kepribadian dalam menentukan kinerja penjualan agen Takaful (asuransi Islam). Tiga dimensi kepribadian digunakan, yaitu *self-efficacy*, *self-monitoring* dan *locus of control* dan bagaimana faktor-faktor tersebut berhubungan dengan kinerja penjualan. Menggunakan sebuah *stratified random sampling*, sampel sebanyak 289 responden dipilih untuk berpartisipasi dalam penelitian. Dua dari tiga Dimensi kepribadian ditemukan

---

<sup>11</sup> Noviyanti Rianti Putri, "Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pelatihan, dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Takaful Batam", Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis Vol. 7 No. 1, July 2019, 48-55, E-ISSN: 2548-9836

berhubungan positif dengan kinerja penjualan, yaitu *self-efficacy* dan *selfmonitoring*, sedangkan *locus of control* ditemukan berbanding terbalik dengan kinerja penjualan. Sebagai kesimpulan, ini penelitian menunjukkan bahwa agen penjualan asuransi syariah dengan *self-efficacy* tinggi dan atribut pemantauan diri berkinerja lebih baik di kinerja penjualan mereka.<sup>12</sup>

5. Fajar Elok Hariyanti, (2015) “*Pengaruh penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada AJB Bumi Putera 1912 Syariah Cabang Kediri*”. Penelitian ini bertujuan untuk, mengetahui bagaimana penerapan Total Quality management (TQM) di Asuransi Bumi Putera Cabang Kediri, mengetahui bagaimana kinerja karyawan pada Asuransi Bumi Putera Cabang Kediri, dan mengetahui pengaruh Total Quality management (TQM) terhadap kinerja karyawan pada Asuransi Bumi Putera Cabang Kediri. Jenis penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif. Analisis dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi dan analisis regresi linier berganda. Pengambilan sampel ditentukan dengan teknik simple random sampling. Jumlah sampel dari penelitian ini adalah 34 karyawan di AJB Bumi Putera 1912 syariah cabang Kediri berdasarkan penghitungan dengan rumus Slovin. Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat pengaruh penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja karyawan pada AJB Bumi Putera 1912 syariah cabang Kediri. Pengaruh dibuktikan bahwa nilai

---

<sup>12</sup>Fauzilah bt Salleh, “*The Effects of Personality Factors on Sales Performance of Takaful (Islamic Insurance) Agents in Malaysia*”, International Journal of Business and Social Science Vol. 2 No. 5; Special Issue -March 2011.

signifikan dari penerapan TQM dengan 4 variabel yaitu pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikan  $0,260 > 0,05$ , pengaruh antara respek terhadap setiap orang terhadap kinerja karyawan menunjukkan nilai signifikan  $0,794 > 0,05$ . Pengaruh antara manajemen berdasarkan fakta terhadap kinerja karyawan menunjukkan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$ . Pengaruh antara perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja karyawan menunjukkan nilai signifikan  $0,086 > 0,05$ . Berdasarkan uji secara simultan variabel TQM (kepuasan pelanggan, mampu menjelaskan sebesar 77,9 % variasi variabel karyawan sedang yang 22,1 % sisanya dijelaskan oleh variabel lain, yaitu dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti faktor individu seperti kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial, dan demografi seseorang, maupun dari faktor psikologis seperti persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, dan kepuasan kerja. Selain itu, faktor organisasi seperti struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*) turut berpengaruh terhadap kinerja seseorang.<sup>13</sup>

6. Fauzilah bt Salleh dengan judul "*The Effects of Personality Factors on Sales Performance of Takaful (Islamic Insurance) Agents in Malaysia*". Tenaga penjual industri asuransi dianggap sebagai pemain peran dalam memasarkan dan menjual produknya. Namun, Tenaga penjual hanya memberikan kontribusi pertumbuhan kecil untuk industri yaitu 6,3%

---

<sup>13</sup>Fajar Elok Hariyanti, (2015) *Pengaruh penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja karyawan pda AJB Bumi Putera 1912 syariah cabang Kediri*. Undergraduate (S1) thesis, IAIN Kediri.

dalam hal aset asuransi industri di Malaysia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh atribut kepribadian dalam menentukan kinerja penjualan agen Takaful (asuransi Islam). Tiga dimensi kepribadian digunakan, yaitu *selfefficacy*, *self-monitoring* dan *locus of control* dan bagaimana faktor-faktor tersebut berhubungan dengan kinerja penjualan. Menggunakan sebuah *stratified random sampling*, sampel sebanyak 289 responden dipilih untuk berpartisipasi dalam penelitian. Dua dari tiga Dimensi kepribadian ditemukan berhubungan positif dengan kinerja penjualan, yaitu *self-efficacy* dan *selfmonitoring*, sedangkan *locus of control* ditemukan berbanding terbalik dengan kinerja penjualan. Sebagai kesimpulan, ini penelitian menunjukkan bahwa agen penjualan asuransi syariah dengan *self-efficacy* tinggi dan atribut pemantauan diri berkinerja lebih baik di kinerja penjualan mereka.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup>Fauzilah bt Salleh, "The Effects of Personality Factors on Sales Performance of Takaful (Islamic Insurance) Agents in Malaysia", International Journal of Business and Social Science Vol. 2 No. 5; Special Issue -March 2011.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Kinerja Karyawan

##### 1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi.<sup>15</sup>

Sementara itu kinerja menurut Islam merupakan bentuk atau cara individu dalam mengaktualisasikan diri. Kinerja merupakan bentuk nyata dari nilai, kepercayaan, dan pemahaman yang dianut serta dilandasi prinsip-prinsip moral yang kuat dan dapat menjadi motivasi untuk melahirkan karya bermutu.

Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Fath ayat (48):  
(29) dan surat Al-jumu'ah ayat (62) : (10) yang berbunyi :

---

<sup>15</sup>Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), h. 60

مُحَمَّدٌ رَسُولُ اللَّهِ وَالَّذِينَ مَعَهُ أَشِدَّاءُ عَلَى الْكُفَّارِ رُحَمَاءُ بَيْنَهُمْ تَرَاهُمْ رُكَّعًا  
 سُجَّدًا يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّنَ اللَّهِ وَرِضْوَانًا سِيَّمَاهُمْ فِي وُجُوهِهِمْ مِّنْ أَثَرِ  
 السُّجُودِ ذَلِكَ مَثَلُهُمْ فِي التَّوْرَةِ وَمَثَلُهُمْ فِي الْإِنْجِيلِ كَزَرْعٍ أَخْرَجَ شَطْأَهُ  
 فَآزَرَهُ فَاسْتَغْلَظَ فَاسْتَوَىٰ عَلَىٰ سُوقِهِ يُعْجِبُ الزُّرَّاعَ لِيغِيظَ بِهِمُ الْكُفَّارَ وَعَدَّ  
 اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ مِنْهُمْ مَغْفِرَةً وَأَجْرًا عَظِيمًا ٢٩  
 فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا  
 اللَّهُ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ١٠

Artinya:”Muhammad itu adalah utusan Allah dan orang-orang yang bersama dengan Dia adalah keras terhadap orang-orang kafir, tetapi berkasih sayang sesama mereka. kamu Lihat mereka ruku' dan sujud mencari karunia Allah dan keridhaan-Nya, tanda-tanda mereka tampak pada muka mereka dari bekas sujud. Demikianlah sifat-sifat mereka dalam Taurat dan sifat-sifat mereka dalam Injil, Yaitu seperti tanaman yang mengeluarkan tunasnya Maka tunas itu menjadikan tanaman itu kuat lalu menjadi besarlah Dia dan tegak Lurus di atas pokoknya; tanaman itu menyenangkan hati penanam-penanamnya karena Allah hendak menjengkelkan hati orang-orang kafir (dengan kekuatan orang-orang mukmin). Allah menjanjikan kepada orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh di antara mereka ampunan dan pahala yang besar”.<sup>16</sup>

Ayat-ayat di atas menjelaskan bahwa tujuan seorang muslim bekerja adalah untuk mencari \keridhaan Allah SWT dan mendapatkan keutamaan (kualitas dan hikmah) dari hasil yang diperoleh. Kalau kedua hal itu telah menjadi landasan kerja seseorang, maka akan tercipta kinerja yang baik.

Kinerja adalah kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan

<sup>16</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Terjemahan*, (Bandung: CV Darus. Sunnah, 2015)

tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>17</sup> Pengertian lain mengenai kinerja adalah tingkat hasil keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.<sup>18</sup> Kinerja seorang tenaga kerja atau karyawan dalam suatu organisasi atau intitusi kerja, dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor dari dalam karyawan itu sendiri maupun faktor lingkungan atau organisasi kerja itu sendiri.<sup>19</sup>

## 2. Indikator Kinerja

Indikator-indikator kinerja sebagai bagian dari pemahaman terhadap hasil akhir dari pekerjaannya. Sementara itu, dalam kaitannya dengan Zaputri mengemukakan bahwa kinerja karyawan dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:<sup>20</sup>

- a. Kuantitas Kerja, yaitu meliputi jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan.
- b. Kualitas Kerja, yaitu berlaku sebagai standar proses pelaksanaan kegiatan rencana organisasi.

---

<sup>17</sup>Anwar Prabu Mangkunegara, *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Refika Aditama, 2006), h. 67

<sup>18</sup>Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2008), h. 16

<sup>19</sup>Moehersono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), h. 63

<sup>20</sup>Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia dan Kinerja Kerja*. Mandar Maju: (Bandung, 2016), h. 11

- c. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, yaitu pemenuhan kesesuaian waktu yang dibutuhkan atau diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan.

### **3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai atau karyawan menurut Payaman J Simanjuntak (2005), pertama faktor individu, faktor individu adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Kompetensi seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dikelompokkan dalam dua golongan, yaitu kemampuan dan keterampilan kerja serta motivasi dan etos kerja.

Faktor kedua yaitu faktor dukungan organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut adalah dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. Pengorganisasian dimaksudkan untuk memberi kejelasan bagi setiap orang tentang sasaran yang harus dicapai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut. Setiap orang perlu memiliki dan memahami uraian jabatan dan tugas yang jelas.

Faktor ketiga yaitu dukungan manajemen, kinerja perusahaan dan kinerja setiap orang juga sangat tergantung pada kemampuan manajerial para manajemen atau pimpinan, baik dengan membangun sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan

mengembangkan kompetensi pekerja, demikian juga dengan menumbuhkan motivasi seluruh karyawan untuk bekerja secara optimal.<sup>21</sup>

## **B. Faktor Individu**

### **1. Pengertian Faktor Individu**

Individu berasal dari kata Yunani yaitu “individium” yang artinya “tidak terbagi”. Dalam ilmu sosial paham individu, menyangkut tabiat dengan kehidupan dan jiwa yang majemuk, memegang peranan dalam pergaulan hidup manusia. Individu merupakan kesatuan yang terbatas yaitu sebagai manusia perseorangan bukan sebagai manusia keseluruhan. Individu adalah manusia yang memiliki peranan khas atau spesifik dalam kepribadiannya. Dan terdapat tiga aspek dalam individu yaitu aspek organik jasmaniah, aspek psikis rohaniyah, dan aspek sosial. Individu merupakan unit terkecil pembentuk masyarakat. Dalam ilmu sosial, individu berarti juga bagian terkecil dari kelompok masyarakat yang tidak dapat dipisah lagi menjadi bagian yang lebih kecil.

Faktor individu adalah perbedaan individu dengan individu lainnya. Sumber daya yang terpenting dalam organisasi adalah sumber daya manusia, orang-orang membarikan tenaga, bakat, kreatifitas, dan usaha mereka dalam organisasi agar suatu organisasi tetap eksistensinya. Setiap manusia memiliki faktor individu yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Faktor individu sebagai berikut: “Faktor individu merupakan

---

<sup>21</sup>Maria Devita, Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Di Resturant Alpha Hotel Pekanbaru, Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau JOM FISIP Vol. 4 No. 2 – Oktober 2017

proses psikologi yang mempengaruhi individu dalam memperoleh, mengkonsumsi serta menerima barang dan jasa serta pengalaman.<sup>22</sup>

Faktor individu adalah minat, sikap dan kebutuhan yang dibawa seseorang didalam situasi kerja. Minat adalah sikap yang membuat seseorang senang akan obyek kecenderungan atau ide-ide tertentu. Hal ini diikuti dengan perasaan senang dan kecenderungan untuk mencari obyek yang disenangi itu.<sup>23</sup>

Faktor individu merupakan suatu proses psikologi yang mempengaruhi individu dalam memperoleh, mengkonsumsi serta menerima barang dan jasa serta pengalaman faktor individu merupakan faktor internal (interpersonal) yang menggerakkan dan mempengaruhi perilaku individu.<sup>24</sup>

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor individu merupakan faktor individu adalah penjabaran dari sikap, minat, dan kebutuhan yang di bawa oleh seorang atau individu dalam melaksanakan kerja. Karakteristik individu adalah perilaku atau karakter yang ada pada diri seorang karyawan , baik positif maupun negatif.

---

<sup>22</sup> Arief Subyantoro “*Faktor individu, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi Dan Kepuasan Yang dimediasi Oleh Motivasi Kerja*”, (Jurnal Aplikasi Manajemen, 2015), h. 12

<sup>23</sup> Martoyo, S. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta:BPFE, 2015), h. 90

<sup>24</sup> Hadari Nawawi. 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta:UGM Press, 2014), h. 67

Faktor individu merupakan faktor internal (interpersonal) yang menggerakkan dan mempengaruhi individu”. Faktor individu mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan di masa kerja dalam organisasi. Faktor individu dapat di lihat dari: Keahlian Pendidikan, Pengalaman kerja. Setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lain berbeda pula meskipun bekerja di tempat yang sama.<sup>25</sup>

## 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Faktor Individu

Ada beberapa faktor dari karakteristik individu, antara lain:<sup>26</sup>

### a. Usia

Menyatakan bahwa, usia (umur) adalah lama waktu hidup atau ada (sejak dilahirkan atau diadakan). Semakin tua usia pegawai, makin tinggi komitmennya terhadap organisasi, hal ini disebabkan karena kesempatan individu untuk mendapatkan pekerjaan lain menjadi lebih terbatas sejalan dengan meningkatnya usia. Keterbatasan tersebut dipihak lain dapat meningkatkan persepsi yang lebih positif mengenai atasan sehingga dapat meningkatkan kinerja mereka terhadap organisasi.

### b. Jenis Kelamin

---

<sup>25</sup>Ribhan, ”Hubungan Faktor individu Dengan Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi sebagai variabel Mediasi (Studi Kasus oada PT Chandra Superstore Tanjung Karang Bandar Lampung), (Jurnal Bisnis Dan Manajemen, Vol.4 No.2, 2014), h. 13

<sup>26</sup> Robbins, P. Stephen, *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*. Diterjemahkan oleh: Drs. Benyamin Molan. (Jakarta: Erlangga, 2006), h. 97

Sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa, manusia dibedakan menurut jenis kelaminnya yaitu pria dan wanita. Menyatakan bahwa, tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, ketrampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas atau kemampuan belajar. Namun studi-studi psikologi telah menemukan bahwa wanita lebih bersedia untuk mematuhi wewenang dan pria lebih agresif dan lebih besar kemungkinannya daripada wanita dalam memiliki pengharapan untuk sukses. Satu masalah yang tampaknya membedakan antar jenis kelamin, khususnya saat karyawan mempunyai anak-anak pra sekolah. Ibu-ibu yang biasanya bekerja full time mungkin akan memilih bekerja dengan paruh waktu, jadwal kerja yang lebih fleksibel, dan telekomuting (mengerjakan pekerjaan kantor dirumah) agar bias menampung tanggung jawab terhadap keluarga.

c. Status Pernikahan

Perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga atau rumah tangga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Perkawinan memaksakan peningkatan tanggung jawab yang membuat suatu pekerjaan yang tetap menjadi lebih berharga dan penting. Seseorang yang telah menikah merasa lebih mantap dengan pekerjaannya yang sekarang, hal ini dikarenakan bahwa mereka melihat sebagai jaminan untuk masa depannya.

Karyawan yang menikah akan lebih sedikit absensinya, tingkat perputaran tenaga kerja yang rendah, dan lebih puas dengan pekerjaan mereka dari pada rekan kerjanya yang masih bujangan atau lajang. Selain itu, karyawan yang telah menikah memiliki tanggungan yang lebih besar dibandingkan karyawan yang belum menikah. Sehingga dapat dikatakan status pernikahan dapat memberikan kontribusi terhadap produktivitas kerja karyawan.

d. Jumlah Tanggungan

Jumlah tanggungan merupakan banyaknya orang atau anggota keluarga yang ditanggung oleh seorang karyawan. Semakin banyak jumlah tanggungan seorang karyawan maka akan semakin besar tingkat ketergantungan terhadap perusahaan. Seorang yang memiliki tanggungan akan merasa bahwa pekerjaan mereka akan sangat berharga dan menjadi sangat penting, karena penghasilan yang diperoleh dari pekerjaan tersebut akan digunakan untuk menghidupi anggota keluarga yang menjadi tanggungan mereka. Hal ini mengakibatkan kemungkinan tingkat perputaran karyawan menjadi berkurang dan karyawan akan berusaha untuk mempertahankan atau meningkatkan produktivitas kerja mereka.

e. Pengalaman Kerja

Masa kerja yang lama akan cenderung membuat seorang pegawai lebih merasa betah dalam suatu organisasi, hal ini disebabkan diantaranya karena telah beradaptasi dengan lingkungannya yang

cukup lama sehingga seorang pegawai akan merasa nyaman dengan pekerjaannya. Penyebab lain juga dikarenakan adanya kebijakan dari instansi atau perusahaan mengenai jaminan hidup di hari tua. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengalaman kerja seseorang adalah waktu, frekuensi, jenis tugas, penerapan, dan hasil.

### 3. Indikator Faktor Individu

Faktor individu memiliki indikator sebagai berikut:<sup>27</sup>

#### a. Umur

Umur harus mendapatkan perhatian karena akan mempengaruhi kondisi fisik, mental, kemampuan kerja dan tanggung jawab seseorang. Karyawan muda pada umumnya mempunyai fisik yang kuat, dinamis dan kreatif tetapi cepet bosan, kurang bertanggung jawab, cenderung absensi dan *turnover*nya tinggi. Karyawan yang umumnya lebih tua kondisi fisiknya kurang, tetapi bekerja ulet, tanggung jawabnya besar serta absensinya dan *turnover*nya rendah. Hubungan dengan kinerja pekerjaan adalah umur meningkat, maka produktifitas menurun. Alasannya karena menurunnya kecepatan, kecekatan, dan kekuatan. Juga meningkatnya kejenuhan atau kebosanan, dan kurangnya rangsangan intelektual. Namun ada juga *study* yang mengemukakan bahwa umur dan produktifitas ternyata tidak ada hubungannya sama sekali. Dengan alasan menurunnya keterampilan jasmani tidak cukup ekstrim bagi

---

<sup>27</sup>Agus Hangus. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Faktor Individu Terhadap Kepuasan Kerja Di Dinas Pendidikan*, (Jurnal Ilmu Bisnis, 2016), h. 8

menurunnya kinerja. Dan meningkatnya umur biasanya diimbangi dengan meningkatnya pengalaman.<sup>28</sup>

b. Pendidikan

Pendidikan berasal dari kata didik, artinya bina, mendapat awalan pen-,akhiran-an, yang maknanya sifat dari perbuatan membina atau melatih, mengajar dan mendidik itu sendiri, oleh karena itu, pendidikan merupakan pembinaan, pelatihan, pengajaran dan semua hal yang merupakan bagian dari usaha manusia untuk meningkatkan kecerdasan dan ketrampilannya.<sup>29</sup> Pendidikan adalah suatu aktifitas yang mengembangkan seluruh aspek kepribadian manusia yang berjalan seumur hidup, dengan kata lain, pendidikan tidak hanya di dalam kelas, tetapi berlangsung pula di luar kelas. Pendidikan bukan bersifat formal, tetapi juga nonformal. Pendidikan diartikan sebagai perusahaan yang didesain untuk memperbaiki atau meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan sesuai dengan kebutuhan perusahaan sehingga karyawan yang bersangkutan lebih maju dalam melaksanakan tugas tertentu.<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup>Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 54

<sup>29</sup>Hasan Basri, *Filsafat Pendidikan Islam*, (Bandug: Pustaka Setia, 2015), h.334

<sup>30</sup>Abdurrahman Fathoni, *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineke Cipta, 2015), h. 12

Tujuan diadakannya pendidikan dan pelatihan pada umumnya dalam rangka pembinaan terhadap tenaga kerja atau karyawan agardapat:<sup>31</sup>

1. Meningkatkan kepribadian dan semangat pengabdian kepada organisasi dan masyarakat.
2. Meningkatkan mutu, kemampuan serta ketrampilan baik dalam melaksanakan tugasnya maupun kepemimpinannya.
3. Melatih dan meningkatkan mekanisme kerja dan kepekaan dalam melaksanakan tugas.
4. Melatih dan melaksanakan kerja dalam merencanakan.
5. Meningkatkan ilmu pengetahuan dan ketrampilan kerja.<sup>32</sup>

Tingkat pendidikan tenaga kerja merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam mengembangkan sumber daya, karena eratkaitanya dengan peningkatan kinerja pekerjaannya. Hal inimengingat bahwa tenaga kerja yang berpendidikan lebih tinggi akanmemiliki wawasan yang lebih luas, sehingga akan mendorong seseorang melakukan tindakan yang lebih dalam kerjanya.

## **C. Faktor Organisasi**

### **1. Pengertian Faktor Organisasi**

Persepsi faktor organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberi dukungan,

---

<sup>31</sup>Prihatin Lumbanraja. *Pengaruh Faktor individu, Gaya Kepemimpinn Dan Budaya Orgnisasi*. (Jurnal Aplikasi Manajemen, 2016), h. 34

<sup>32</sup>Manulang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University press, 2015), h. 203

dan peduli pada kesejahteraan mereka. Faktor organisasi dipandang sangat penting bagi perilaku pekerjanya. Organisasi memiliki kewajiban untuk mengembangkan suatu iklim yang mendukung orientasi konsumen. Faktor organisasi dan manajemen akan meningkatkan motivasi perilaku orientasi pelanggan dari para pekerjanya. Individu yang mempunyai nilai-nilai yang sama dengan organisasi, maka mereka akan mudah berinteraksi secara efisien dengan sistem nilai organisasi, mengurangi ketidakpastian, dan konflik serta meningkatkan kepuasan dan meningkatkan kinerja.<sup>33</sup>

Dukungan perusahaan dapat digunakan untuk meningkatkan motivasi pekerja yang berhubungan dengan pelanggan, sehingga dapat dikatakan variabel dukungan perusahaan dapat berpengaruh positif terhadap motivasi pekerja. Faktor organisasi terdiri dari 3 item yaitu penghargaan terhadap nilai, kesediaan perusahaan untuk membantu dan kepedulian perusahaan. Faktor organisasi adalah dukungan yang diterima dari organisasinya berupa pelatihan, peralatan, harapan-harapan dan tim kerja yang produktif.

Faktor organisasi yang sering dikenal dengan istilah *perceived organizational support (POS)* merupakan sebuah konsep yang penting dalam literatur perilaku sebuah organisasi dimana faktor organisasi dapat memberikan penjelasan mengenai hubungan antara perlakuan organisasi, sikap dan perilaku karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi mereka. Treatment yang dilakukan organisasi dijadikan sebagai stimulus yang di

---

<sup>33</sup>Anwar Prabu Mangkunegara, *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Refika Aditama, 2006), h. 29

tangkap oleh karyawan yang diinterpretasikan menjadi persepsi atas faktor organisasi tersebut. POS merupakan faktor organisasi yang meyakinkan seseorang bahwa organisasi tempat kerjanya telah menghargai kontribusinya dan peduli akan kesejahteraannya.<sup>34</sup>

POS merupakan faktor organisasi yang meyakinkan seseorang bahwa organisasi tempat kerjanya telah menghargai kontribusinya dan peduli akan kesejahteraannya. POS merupakan faktor organisasi yang menilai sejauh mana kontribusi, memperhatikan kesejahteraan, mendengar keluhan, memperhatikan kehidupan dan memperlakukan karyawan dengan adil yang dilakukan oleh organisasi tersebut. POS adalah tingkat sampai mana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi dan peduli dengan kesejahteraan mereka.

Persepsi faktor organisasi (*perceived organizational support*) adalah seluruh tentang persepsi karyawan bahwa organisasi ini menghargai kontribusi karyawan dan peduli dengan kesejahteraan mereka. Ketika karyawan memiliki persepsi bahwa pekerjaan karyawan dihargai dan sangat diperdulikan oleh organisasi, hal ini akan mendorong karyawan untuk menyatukan keanggotaan sebagai organisasi kedalam identitas mereka. Persepsi faktor organisasi (*perceived organizational support*) adalah keyakinan karyawan mengenai sejauhmana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan sangatpeduli dengan kesejahteraan hidup mereka. Persepsi faktor organisasi (*perceived organizational support*) merupakan

---

<sup>34</sup>Marihot Tua Efendi Hariandja. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Grasindo, 2015), h. 69

kepercayaan bahwa organisasi dihargai kontribusi karyawan melalui pekerjaan mereka dan menunjukkan kepeduliannya terhadap kesejahteraan mereka. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan persepsi faktor organisasi (*perceived organizational support*) mempunyai sifat positif karyawan mengenai sejauhmana organisasi menghargai kontribusi dan kesejahteraan karyawan.<sup>35</sup>

*Organizational citizenship behavior* sebagai kontribusi karyawan yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja, tidak berkaitan langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Dengan demikian *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku positif orang-orang yang ada dalam organisasi, yang dinyatakan dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja. *Organizational citizenship behavior* sebagai perilaku yang membuat individu melakukan sesuatu yang tidak di deskripsikan dalam pekerjaannya serta tidak ada upah atau penghargaan atas tindakannya itu, karyawan secara sadar melakukan pekerjaan dan atas keinginannya sendiri. *Organizational citizenship behavior* adalah perilaku kebebasan dalam sistem terbuka untuk menentukan yang bukan dari persyaratan pekerjaan formal pekerja, tetapi berkontribusi pada lingkungan psikologis dan sosial tempat kerja, serta menginvestasi pengaruh individu, kelompok dan struktur terhadap perilaku di dalam organisasi demi peningkatan efektivitas organisasi. Perilaku kewargaan organisasi merupakan model

---

<sup>35</sup>Wibowo, *Manajemen Kerja* Edisi Ketiga, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h. 21

kegiatan yang membuat organisasi secara intrinsik dapat bekerjasama dan berhubungan dalam konteks sistem terbuka.<sup>36</sup>

*Organizational citizenship behavior* merupakan perilaku sukarela dari anggota organisasi, bukan perilaku yang disyaratkan atau dipaksakan oleh organisasi. Kewajiban karyawan di tempat kerja adalah melaksanakan pekerjaan yang di tentukan dalam uraian tugasnya, dan *organizational citizenship behavior* tidak ada dalam uraian tugas, tetapi karyawan melaksanakan perilaku itu karena merasa terpanggil sebagai anggota organisasi. Perilaku ini bersifat informal, melebihi harapan normal organisasi sehingga pada akhirnya dapat menjadikan kesejahteraan organisasi. Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa *organizational citizenship behavior* sebagai kontribusi karyawan yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja, tidak berkaitan langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Dengan demikian *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku positif orang-orang yang ada dalam organisasi, yang dinyatakan dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja.<sup>37</sup>

*Perceived organizational support* (POS) merupakan persepsi karyawan terhadap bagaimana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa

---

<sup>36</sup>Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju: (Bandung, 2016), h. 102

<sup>37</sup>Manullang M, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, (Jakarta:PT. Toko Gunung Agung, 2015), h. 178

komitmen dari organisasi kepada karyawannya dapat sangat bermanfaat. POS menunjukkan perlakuan yang baik dari organisasi menciptakan kewajiban umum, berdasarkan norma timbal balik dari karyawan untuk peduli terhadap organisasi mereka dan memperlakukan organisasi mereka dengan baik sebagai pengembaliannya. Kewajiban karyawan akan dibalaskan melalui perilaku terkait pekerjaan yang akan mendukung berbagai tujuan dari organisasi.

Faktor organisasi yang dirasakan atau *Perceived Organizational Support* adalah tingkat dimana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka. POS dapat juga dipandang sebagai komitmen organisasi pada karyawan. Apabila pihak organisasi secara umum menghargai dedikasi dan loyalitas karyawan sebagai bentuk komitmen karyawan terhadap organisasi, maka para karyawan secara umum juga memperhatikan bagaimana komitmen yang dimiliki organisasi terhadap mereka. Penghargaan yang diberikan oleh organisasi dapat dianggap memberikan keuntungan bagi karyawan, seperti adanya perasaan diterima dan diakui, memperoleh gaji dan promosi, mendapatkan berbagai akses informasi, serta beberapa bentuk bantuan lain yang dibutuhkan karyawan untuk dapat menjalankan pekerjaannya secara efektif. Terdapatnya norma timbal balik ini menyebabkan karyawan dan organisasi harus saling memperhatikan beberapa tujuan yang ada dalam hubungan kerja tersebut.

*Perceived Organizational Support (POS)* merupakan faktor organisasi yang menilai sejauh mana kontribusi, memperhatikan kesejahteraan, mendengar keluhan, memperhatikan kehidupan dan memperlakukan karyawan dengan adil yang dilakukan oleh organisasi tersebut. *Perceived Organizational Support (POS)* adalah tingkat sampai mana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi dan peduli dengan kesejahteraan mereka.<sup>38</sup>

Jadi dapat disimpulkan *Perceived Organizational Support (POS)* ialah sebuah bentuk sikap, kontribusi atau treatment yang diberikan oleh organisasi yang dijadikan stimulus oleh karyawannya tentang seberapa jauh organisasi tempat kerjanya menghargai kontribusinya dan peduli dengan kesejahteraannya. Stimulus ini diinterpretasikan menjadi persepsi atas faktor organisasi tersebut.

Pengalaman yang dimiliki seorang individu juga tentang keseharian suatu organisasi memperlakukan seseorang dapat mempengaruhi *perceived organizational support*. Sikap organisasi terhadap partisipasi dan ide yang di berikan karyawa, serta respon organisasi ketika karyawan mengalami masalah berpusat pada perhatian organisasi terhadap kesejahteraan dan kesehatan karyawan merupakan aspek terpenting yang menjadi perhatian utama dari karyawan itu sendiri. Tiga aspek yang merupakan perhatian utama dari karyawan yaitu:<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup>Anwar Prabu Mangkunegara, *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Refika Aditama, 2006), h. 67

<sup>39</sup>Manullang M, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, (Jakarta:PT. Toko Gunung Agung, 2015), h. 111

- a. Sikap organisasi terhadap ide-ide karyawan.

*Perceived organizational support (POS)* dipengaruhi oleh sikap organisasi terhadap ide-ide yang dikemukakan oleh karyawan. Bila organisasi menganggap positif dari setiap ide yang dilontarkan dan mungkin saja ide tersebut juga dapat di wujudkan oleh perusahaan. Maka individu yang berkerja dalam perusahaan memiliki persepsi yang positif akan faktor organisasi terhadap dirinya. Sebaliknya jika POS akan menjadi negatif jika perusahaan selalu menolak ide dari perusahaan.

- b. Respon terhadap karyawan yang menghadapi masalah

Bila organisasi cenderung tidak memperlihatkan atau berkontribusi untuk membantu individu yang terlibat dalam masalah, maka karyawan akan melihat bahwa tidak adanya dukungan yang diberikan oleh organisasinya terhadap karyawan.

- c. Respon terhadap kesejahteraan dan kesehatan karyawan

Karyawan melihat organisasi secara positif jika organisasi berusaha keras untuk meningkatkan kesejahteraan individu yang bekerja didalamnya. Perhatian yang diberikan organisasi ini akan mempengaruhi tingkat *perceived organizational support* karyawan.

## **2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Faktor Organisasi**

Faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi antara lain:<sup>40</sup>

- a. *Leadership*

---

<sup>40</sup>M. Purba, *Status Gizi Mikro dan Kadar Homocysteine pada Usia Lanjut*. Pertemuan Ilmiah Nasional Dietetic II Tahun 2005. Prosiding.18-19 Pebruari 2005.

Kepemimpinan meliputi proses memproses dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya. Kepemimpinan mempunyai kaitan yang erat dengan motivasi. Hal tersebut dapat dilihat dari keberhasilan seorang pemimpin dalam menggerakkan orang lain dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat tergantung kepada kewibawaan, dan juga pimpinan itu dalam menciptakan motivasi dalam diri setiap orang bawahan, maupun atasan pimpinan itu sendiri.

b. Budaya

Adanya konsep budaya yang dikembangkan oleh pakar organisasi menjadi bagian yang erat kaitannya dengan aspek-aspek pengembangan organisasi. Maka muncullah istilah “Budaya Organisasi”. secara sederhana budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai nilai-nilai dan cara bertindak yang dianut organisasi (beserta para anggotanya) dalam hubungannya dengan pihak luar. Secara umum, perusahaan atau organisasi terdiri dari sejumlah orang dengan latar belakang kepribadian, emosi dan ego yang beragam. Hasil penjumlahan dan interaksi berbagai orang tersebut membentuk budaya organisasi.

c. Iklim Organisasi

Iklim organisasi merupakan karakteristik yang membedakan satu organisasi dengan organisasi lainnya dan mempengaruhi orang-orang dalam organisasi tersebut.

### 3. Indikator Faktor Organisasi

Ada beberapa indikator yang masuk dalam *perceived organizational support* yaitu: <sup>41</sup>

- a. *Halo Effect* (efek halo), adalah sebuah tambahan penilaian (*judgement*) kepada seseorang sehingga membuat kesimpulan yang tidak murni dari hasil persepsi yang dibuat.
- b. *Attribution* (atribusi), yaitu tentang bagaimana seseorang mempresepsikan perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Atribusi dapat berasal dari internal yaitu kepribadian, motivasi atau kemampuan dan faktor eksternal yaitu pengaruh sosial dari orang lain.
- c. *Stereotype* (Stereotip), merupakan sebuah persepsi terhadap sekelompok orang tersebut di kategorikan atau memberikan sifat kepada seseorang atas dasar sifat yang ada pada kelompok.
- d. *Projection* (proyeksi), ialah mempresepsikan apa yang dilakukan seseorang dan persepsi itu digunakan untuk persiapan pertahanan untuk melindungi dirinya terhadap apa yang diperbuat orang yang dipresepsikannya.

#### D. Faktor Manajemen

##### 1. Pengertian Faktor Manajemen

Manajemen tertinggi atau sering disebut pula manajemen puncak (*top management*) atau eksekutif kunci, misalnya dewan direktur, direktur utama, presiden direktur, dan para pejabat eksekutif lainnya.

---

<sup>41</sup>Ardana, K., Mujiati, N.W dan Sriathi, *Perilaku Keorganisasian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), h. 222

Manajemen puncak bertugas mengembangkan rencana-rencana yang luas dan melakukan pengambilan keputusan strategis. Manajer (*manager*) menyelesaikan tugas melalui individu lain. Mereka membuat keputusan, mengalokasikan sumber daya dan mengatur aktivitas anak buahnya untuk mencapai tujuan. Manajer melakukan pekerjaan mereka dalam suatu organisasi (*organization*), yaitu sebuah unit sosial yang dikoordinasi secara sadar, terdiri atas dua individu atau lebih, dan berfungsi dalam suatu dasar yang relatif terus menerus guna mencapai satu atau serangkaian tujuan bersama.<sup>42</sup>

Manajer puncak adalah manajer level atas (*top level managers*) atau dikenal juga sebagai manajer puncak adalah eksekutif senior dari sebuah organisasi dan bertanggungjawab terhadap keseluruhan manajemen. Manajer level atas sering disebut dengan manajer strategis yang fokus pada permasalahan jangka panjang dan menekankan pada kelangsungan hidup, pertumbuhan dan keefektifan organisasi secara keseluruhan.

Dukungan manajemen yaitu manajemen puncak dalam mendukung sistem informasi bertindak sebagai pemilik sistem, mereka sering kali menentukan atau mempengaruhi arah perkembangan sistem informasi, juga bertindak sebagai pemakai sistem karena sangat memperhatikan kondisi perusahaan secara keseluruhan, manajemen puncak biasanya

---

<sup>42</sup>Anwar Prabu Mangkunegara, *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Refika Aditama, 2006), h. 129

menginginkan ringkasan informasi untuk mendukung aktivitasnya saat melakukan perencanaan, analisis dan keputusan strategis.<sup>43</sup>

## 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Faktor Manajemen

Manajemen memiliki sifat yang sangat beraneka ragam, hal ini dikarenakan manajemen memiliki ruang lingkup yang banyak pada dimensi aktifitas dan kelembagaan. Aktifitas manajemen meliputi cakupan yang sangat luas yang dimulai dari bagaimana menentukan arah organisasi dimasa mendatang, hingga pada proses pengawasan pada seluruh aktifitas organisasi untuk mencapai tujuannya. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut maka diperlukan pengoptimalisasian terhadap seluruh fungsi–fungsi manajemen.<sup>44</sup> Adapun faktor-faktor manajemen yang harus difungsikan sepenuhnya adalah sebagai berikut:

### a. Perencanaan

Perencanaan merupakan aktifitas penentuan secara matang dan cerdas mengenai hal apa yang akan dilaksanakan di masa mendatang agar mampu mencapai tujuan organisasi. Menurut Aderson, perencanaan merupakan aktifitas organisasi dalam mempersiapkan perangkat dalam pengambilan keputusan untuk melaksanakan suatu tindakan atau perbuatan dimasa depan. Artinya bahwa aktifitas ini

---

<sup>43</sup>Manullang M, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, (Jakarta:PT. Toko Gunung Agung, 2015), h. 201

<sup>44</sup>Ardana, K., Mujiati, N.W dan Sriathi, *Perilaku Keorganisasian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), h. 129

menginsyartkan pengambilan keputusan merupakan bagian dari perencanaan, namun perencanaan dapat dilakukan sebelum tujuan atau pengambilan keputusan ditentukan. Perencanaan selalu berkaitan dengan aktifitas yang akan dilakukan dimasa mendatang. Dikarenakan masa depan tidak pasti sehingga tanpa melakukan perencanaan maka organisasi berpeluang kehilangan kesempatan dan tidak dapat menemukan solusi yang tepat dalam mencapai sasaran organisasi.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasi merupakan kegiatan menyusun struktur, membentuk hubungan, mengalokasikan, mendistribusikan pekerjaan, wewenang dan sumber daya di antara anggota organisasi guna mencapai tujuan sasaran yang telah ditetapkan.

c. Penggerakan (*actuating*)

Penggerakan merupakan hubungan antara seluruh aspek individual yang muncul akibat adanya aturan terhadap bawahan untuk dimengerti dan dilaksanakan secara efektif dan efisien agar dapat mencapai sasaran organisasi. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa penggerakan adalah aktifitas mengarahkan orang lain untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara efektif dan efisien agar dapat mendukung aktifitas organisasi dalam mencapai tujuannya.

d. Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan merupakan aktifitas yang dilakukan untuk meneliti kegiatan yang telah dilaksanakan oleh organisasi. Pengawasan

berorientasi pada objek yang ingin di tuju dandipergunakan sebagai alat untuk memerintahkan orang lain bekerja mencapai sasaran organisasi.

### 3. Indikator Faktor Manajemen

Adapun indikator dukungan manajemen adalah sebagai berikut:<sup>45</sup>

a. *Decision Quality* (Keputusan yang berkualitas)

Keputusan yang berkualitas adalah inti dari semua perencanaan adalah pengambilan keputusan, suatu pemilihan cara bertindak. Dalam hubungan ini kita melihat keputusan sebagai suatu cara bertindak yang dipilih oleh manajer sebagai suatu yang paling efektif, berarti penempatan untuk mencapai sasaran dan pemecahan masalah. Sesuai keinginan dan harapan.

b. *Decision Acceptance* (Penerimaan Keputusan)

Penerimaan keputusan adalah suatu reaksi terhadap beberapa solusi alternatif yang dilakukan secara sadar dengan cara menganalisa kemungkinan-kemungkinan dari alternatif tersebut bersama konsekuensinya. Setiap keputusan akan membuat pilihan terakhir, dapat berupa tindakan atau opini.

c. *Satisfaction with the Decision Process* (Kepuasan dengan proses Keputusan)

---

<sup>45</sup>Ardana, K., Mujiati, N.W dan Sriathi, *Perilaku Keorganisasian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), h. 129

Kepuasan dengan proses keputusan bahwa kepuasan sebagai respon emosional menunjukkan perasaan yang menyenangkan berkaitan dengan pandangan karyawan terhadap keputusan.

d. *Development of Participant Skills* (Membangun keahlian partisipan).

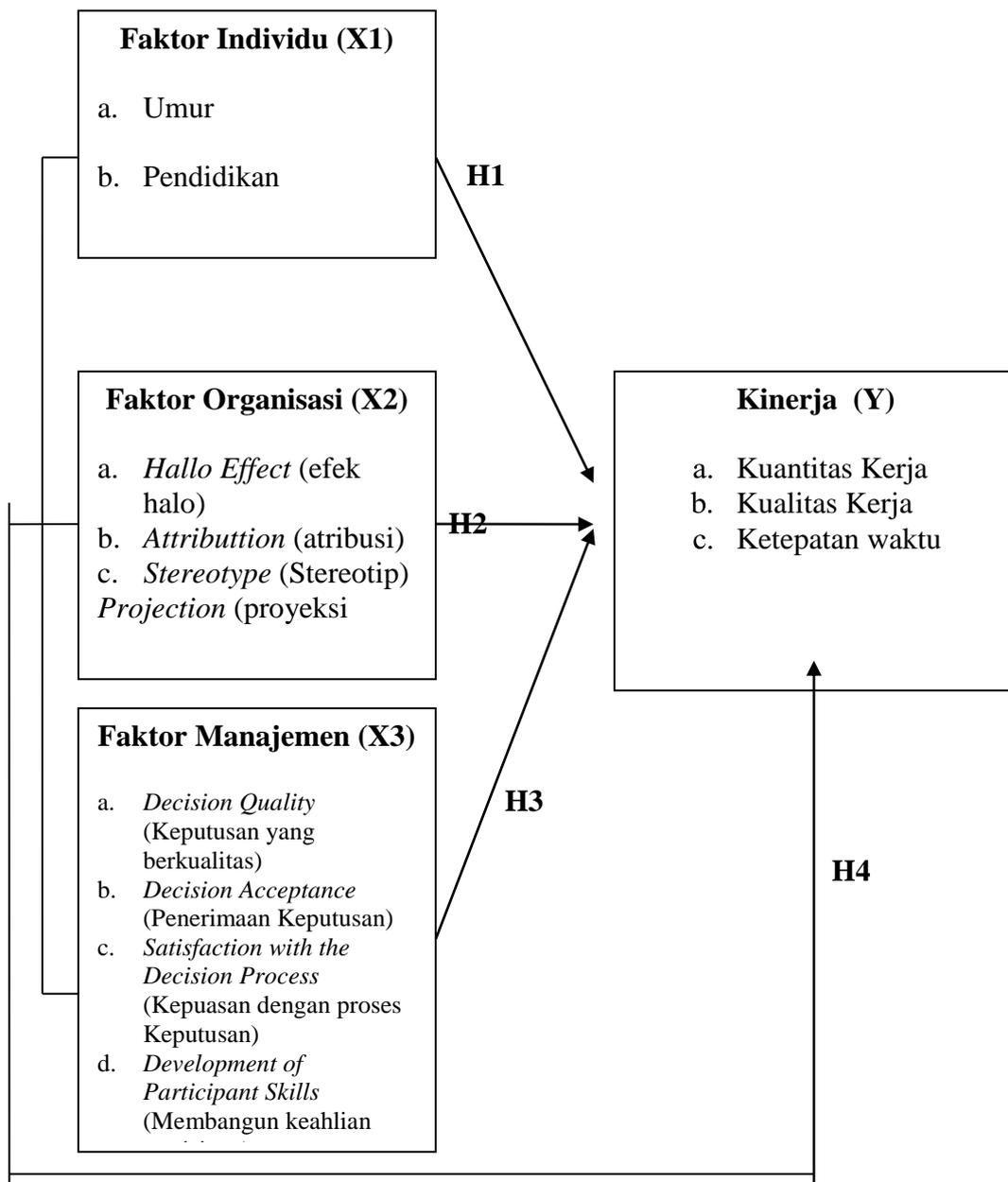
Membangun keahlian partisipan adalah keterlibatan mental dan emosi serta fisik pegawai dalam memberikan respon terhadap kegiatan yang dilaksanakan dalam proses pengambilan keputusan serta mendukung pencapaian tujuan dan bertanggung jawab atas keterlibatannya

## **E. Kerangka Berpikir**

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh faktor individu, faktor organisasi dan faktor manajemen terhadap kinerja karyawan Asuransi Takaful Kota Bengkulu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah faktor individu, faktor organisasi dan faktor manajemen berpengaruh terhadap kinerja karyawan Asuransi Takaful Kota Bengkulu dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan Asuransi Takaful Kota Bengkulu. Kinerja karyawan dalam penelitian ini adalah hasil pengukuran suatu kinerja dengan memperhitungkan sumber data yang digunakan, termasuk sumber daya manusia.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup>Jhon R. Schermerharn, *Manajemen* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), h. 7



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**

## Pengaruh Fakor Individu, Fakor Organisasi dan Faktor Manajemen Dengan Kinerja Karyawan Pada Asuransi Takaful Kota Bengkulu

Keterangan:

: Variabel X dan Y saling mempengaruhi

—————→ : Menunjukkan pengaruh variabe; X1, X2, dan X3 terhadap variabel Y secara Simultan

X1 = Faktor Individu X1 yang mempengaruhi  
 X2 = Faktor Organisasi X2 yang mempengaruhi  
 X3 = Faktor Manajemen X3 yang mempengaruhi  
 Y = Kinerja Y yang terpengaruhi

### **F. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan konsep teoritis dan kerangka pemikiran tersebut di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 = “Diduga terdapat pengaruh antara faktor individu (X1) dengan kinerja karyawan (Y) pada Asuransi Takaful Kota Bengkulu”

H2 = “Diduga terdapat pengaruh antara faktor organisasi (X2) dengan kinerja karyawan (Y) pada Asuransi Takaful Kota Bengkulu”

H3 = “Diduga terdapat pengaruh antara faktor manajemen (X3) dengan kinerja karyawan (Y) pada Asuransi Takaful Kota Bengkulu”

H4 = “Diduga terdapat pengaruh antara fakor individu (X1), fakor organisasi (X2) dan faktor manajemen (X3) dengan Kinerja Karyawan dalam Islam (Y) pada Asuransi Takaful Kota Bengkulu”

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Sesuai masalah yang di teliti, maka jenis penelitian yang digunakan *kuantitatif asosiatif*, penelitian ini akan membahas pengaruh faktor individu, faktor organisasi dan faktor manajemen terhadap kinerja karyawan Asuransi Takaful Kota Bengkulu.

##### **2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif yang bermaksud menguji fenomena pada objek penelitian apa adanya dan mengambil kesimpulan didasarkan pada angka–angka hasil analisis statistik.

#### **B. Waktu dan Lokasi Penelitian**

##### **1. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2020 sampai dengan Desember 2020.

##### **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di Asuransi Takaful Kota Bengkulu, yang berada di ruko kampus Universitas Hazairin, SH Kota Bengkulu jalan A. Yani Kota Bengkulu.

### **C. Populasi dan Sampel**

#### 1. Populasi 44

Populasi adalah kumpulan orang, benda atau objek-objek lainnya yang merupakan fokus perhatian dari penelitian pada suatu waktu tertentu.<sup>47</sup> Populasi dari penelitian ini adalah karyawan asuransi yang ada di Asuransi Takaful Bengkulu yaitu berjumlah 30 orang.

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan dalam penelitian. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *total sampling*. Dimana seluruh populasi dijadikan sampel. Maka sampel alam penelitian ini berjumlah 30 orang.

### **D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

#### 1. Sumber Data

- a. Data Primer, diperoleh langsung dari responden karyawan asuransi takaful Kota Bengkulu, dengan bentuk data primer berupa data yang berkaitan dengan variabel penelitian.

---

<sup>47</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung , Alfabeta: 2010) h. 105

- b. Data Sekunder, diperoleh secara tidak langsung dari literatur dokumen ,data-data yang berkaitan dengan penelitian yang didapat dari *outlet*, serta buku-buku, media cetak atau media elektronik, jurnal-jurnal dan lainnya yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

### a. Observasi

Teknik observasi ini digunakan untuk melakukan identitas masalah yang berkaitan dengan Pengaruh Faktor Individu, Faktor Organisasi Dan Faktor Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Takaful Kota Bengkulu.

### b. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

### c. Wawancara Tak Berstruktur

wawancara tak berstruktur merupakan wawancara yang bebas dimana penelitian tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang penelitiannya hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang berhubungan dengan judul pengaruh kepuasan kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan Asuransi Kota Bengkulu.

## E. Instrumen Penelitian

### 1. Daftar *Check List*

Digunakan ketika menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, untuk melakukan identifikasi masalah yang berkaitan dengan pengaruh kepuasan kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan karyawan di Asuransi Takaful Kota Bengkulu.

### 2. Kuesioner Tertutup

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan variabel penelitian yang akan diteliti. Agar mempermudah responden dalam memberikan jawaban, kuesioner dirancang sebagai kuesioner tertutup, dimana pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner disertakan pilihan-pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh responden. Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* atau skala ordinal. Dalam penelitian ini alternatif yang disediakan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert Kualitas Pelayanan**

No	Kategori	Simbol	Skor
1	Sangat setuju	SS	5

2	Setuju	S	4
3	Ragu-ragu	RR	3
4	Tidak setuju	TS	2
5	Sangat tidak setuju	STS	1

Sumber: Nadia annisa<sup>48</sup>

### 3. Dokumentasi

Penggunaan teknik dokumentasi yaitu mengumpulkan data dalam hal ini struktur organisasi, sejarah dan sumber yang bersifat data dalam hal ini sejarah Asuransi Takaful Kota Bengkulu dan dokumentasi foto pada saat penelitian dilaksanakan.

## F. Definisi Operasional

a. Kinerja karyawan adalah perbandingan secara ilmu hitung antara jumlah yang dihasilkan dan jumlah setiap sumber yang dipergunakan selama produksi berlangsung. Indikator Kinerja karyawan:

- a. Kuantitas kerja
- b. Kualitas kerja
- c. Ketepatan waktu

b. Faktor individu adalah perbedaan individu dengan individu lainnya.

Indikator faktor individu adalah sebagai berikut:

- a. Umur
- b. Pendidikan

c. Faktor organisasi yang sering dikenal dengan istilah *perceived organizational support (POS)* merupakan sebuah konsep yang penting

---

<sup>48</sup>Nadia annisa, *Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa Untuk Kuliah Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu*, skripsi 2018, h.38

dalam literatur perilaku sebuah organisasi dimana faktor organisasi dapat memberikan penjelasan mengenai hubungan antara perlakuan organisasi, sikap dan perilaku karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi mereka. Indikator faktor organisasi adalah sebagai berikut:

- a. *Halo Effect* (efek halo).
  - b. *Attribution* (atribusi)
  - c. *Stereotype* (Stereotip)
  - d. *Projection* (proyeksi)
- d. Faktor manajemen yaitu manajemen puncak dalam mendukung sistem informasi bertindak sebagai pemilik sistem, mereka sering kali menentukan atau mempengaruhi arah perkembangan sistem informasi, juga bertindak sebagai pemakai sistem karena sangat memperhatikan kondisi perusahaan secara keseluruhan, manajemen puncak biasanya menginginkan ringkasan informasi untuk mendukung aktivitasnya saat melakukan perencanaan, analisis dan keputusan strategis. Indikator faktor manajemen adalah sebagai berikut:
- a. *Decision Quality* (Keputusan yang berkualitas).
  - b. *Decision Acceptance* (Penerimaan Keputusan)
  - c. *Satisfaction with the Decision Process* (Kepuasan dengan proses Keputusan).
  - d. *Development of Participant Skills* (Membangun keahlian partisipan).

## **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Dalam penelitian ini menggunakan SPSS sebagai untuk mengetahui hubungan variabel bebas dengan variabel terkait, yaitu kepuasan kerja (X1) dan pengalaman kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y). Di asuransi takaful Kota Bengkulu. Sebelum dilakukan analisis data dengan regresi linier ganda, perlu terdahulu dilakukan uji persyaratan dengan menggunakan program SPSS, yaitu :

### **1. Pengujian Kualitas data**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. Uji yang digunakan untuk mengetahui ketepatan suatu alat ukur, sehingga dapat mengungkapkan data dari Variabel. Jika nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel maka butir kuesioner valid dan jika  $r$  hitung  $< r$  tabel maka kuesioner tidak valid.<sup>49</sup>

#### **b. Uji Realibilitas**

Realibilitas mengandung pengertian bahwa sebuah instrument dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Jadi, kata kunci untuk syarat kualifikasi suatu pengukuran instrument pengukuran adalah konsistensi atau tidak berubah ubah.

---

<sup>49</sup>Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. (Bandung: Afabeta, 2013), h. 24.

Untuk mengetahui reliabilitas suatu alat ukur, instrumen yang dikatakan reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, dikatakan reliabel jika *Alpha Cronbach* > 0,50.<sup>50</sup>

## 2. Uji Asumsi Dasar

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variable dependen (variable terikat) dan variable independen (variable bebas) memiliki distribusi data yang normal atau tidak, karena model regresi yang baik memiliki distribusi data yang normal atau mendekati normal.

Uji normalitas data dilakukan untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Untuk mengujinya digunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Untuk menentukan normalitas digunakan pedoman sebagai berikut:<sup>51</sup>

- 1) Signifikansi uji ( $\alpha$ ) = 0,05
- 2) Jika Sig >  $\alpha$ , maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
- 3) Jika Sig <  $\alpha$ , maka sampel bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

---

<sup>50</sup>Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*.....h. 25.

<sup>51</sup>Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*.....h. 29.

### **b. Uji Homogenitas**

Uji Homogenitas data ini dilakukan untuk menentukan apakah varian dari sampel itu sama atau tidak. Untuk menguji sampel sama atau tidak menggunakan *Levene test* yaitu *Homogeneity of variance Test* dengan pedoman sebagai berikut:<sup>52</sup>

- 1) Signifikansi uji ( $\alpha$ ) = 0,05
- 2) Jika  $\text{Sig} > \alpha$ , maka variansi setiap sampel sama (homogen)
- 3) Jika  $\text{Sig} < \alpha$ , maka variansi setiap sampel tidak sama (tidak homogen)

### **3. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik untuk menguji apakah persamaan garis regresi yang diperoleh linier dan bisa di gunakan untuk melakukan persamaan, maka harus dilakukan uji asumsi klasik, yaitu:

#### **a. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas dapat dideteksi dengan menganalisis matrik korelasi variable – variable independen atau dengan menggunakan perhitungan nilai *tolerance* dan VIF. Jika antara variable independen ada korelasi yang cukup tinggi (lebih dari 0,900), maka hal ini menunjukkan adanya multikolinearitas atau jika nilai *tolerance* (kurang dari 0,100), atau nilai VIF (lebih dari 10), maka hal ini menunjukkan adanya multikolinearitas.

### **4. Uji Hipotesis**

#### **a. Metode Regresi Linear Berganda**

---

<sup>52</sup>Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. . . . . h. 32.

Model regresi linier sederhana digunakan untuk menganalisis pengaruh dari variabel X terhadap satu variabel Y.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + ei$$

*Keterangan:*

$Y$  = Kinerja karyawan karyawan

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2$  = Koefisien regresi (faktor individu, faktor organisasi, faktor manajemen)

$ei$  = Variabel Pengganggu

#### **b. Uji F**

Untuk mengetahui signifikan pengaruh secara simultan dilakukan pengujian hipotesis secara bersama-sama digunakan alat uji F. Untuk menguji hipotesis secara bersama-sama simultan, dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, berarti ada pengaruh signifikan antara variabel independen dan dependen.
- 2) jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak, berarti tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independen dan dependen.

#### **c. Uji-t**

Uji t berarti melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel

dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan.<sup>53</sup>

- 1) Jika tingkat signifikansi  $< \alpha$  5%, maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel independen .
- 2) Jika tingkat signifikansi  $> \alpha$  5% maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

### 5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antar variabel digunakan interpretasi sebagai berikut:

**Tabel 3.1**

**Kriteria Interval Kekuatan Hubungan Koefisien Determinasi**

No.	Nilai Interval	Kekuatan hubungan
1	0,00-0,199	Sangat Rendah
2	0,20-0,399	Rendah
3	0,40-0,599	Sedang
4	0,60-0,799	Kuat
5	0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, 2013

---

<sup>53</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Rineka Cipta: Jakarta, 2016), h. 71

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Tempat Penelitian**

##### **1. Sejarah Asuransi Takaful**

Perkembangan industri asuransi syariah di negeri ini diawali dengan kelahiran asuransi syariah pertama Indonesia pada 1994. Saat itu, PT Syarikat Takaful Indonesia (STI) berdiri pada 24 Februari 1994 yang dimotori oleh Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) melalui Yayasan Abdi Bangsa, Bank Muamalat Indonesia, PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, Serta beberapa pengusaha Muslim Indonesia dengan bantuan teknis dari Syarikat Takaful Malaysia Bhd. (STMB) sebagai bukti perwujudan nyata dari sebuah komitmen dan kepedulian yang tulus terhadap perkembangan perekonomian berbasis syariah di Indonesia yang ditujukan untuk kemakmuran yang adil bagi masyarakat Indonesia secara keseluruhan. Selanjutnya, STI mendirikan dua anak perusahaan. Mereka adalah Perusahaan asuransi jiwa syariah bernama PT Asuransi Takaful Keluarga (ATK) pada 4 Agustus 1994 kemudian diresmikan oleh Menteri Keuangan saat itu, Mar'ie Muhammad dan mulai beroperasi sejak 25 Agustus 1994 dan perusahaan asuransi kerugian syariah bernama PT Asuransi Takaful Umum (ATU) pada 2 Juni 1995 diresmikan oleh Menristek/ Ketua BPPT

Prof. Dr. B.J. Habibie selaku Ketua sekaligus pendiri ICMI dan mulai beroperasi pada 2 Juni 1995. Sejak saat itu Takaful Keluarga dan Takaful Umum mengembangkan kepeloporan dalam industri asuransi syariah dan menjadi yang terdepan di bidangnya.

Setelah Asuransi Takaful dibuka. Berbagai perusahaan asuransi pun menyadari cukup besarnya potensi bisnis asuransi syariah di Indonesia. Kelahiran Takaful Indonesia sebagai *holding company* PT Asuransi Takaful keluarga dan PT Asuransi Takaful Umum Asuransi Jiwa dan Umum Syariah pertama di Indonesia merupakan hasil dari komitmen dan kepedulian berbagai elemen bangsa yang tergabung dalam TIM Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) untuk mewujudkan tercapainya kemajuan pembangunan ekonomi syariah di bumi Nusantara. Hal tersebut kemudian mendorong berbagai perusahaan ramai-ramai masuk bisnis asuransi syariah, di antaranya dilakukan dengan langsung mendirikan perusahaan asuransi syariah penuh maupun membuka divisi atau cabang asuransi syariah.

Kiprah Takaful Indonesia dalam perekonomian bangsa melalui asuransi berbasis syariah. telah menarik minat investor dalam dan luar negeri. Pada tahun 1997. Syarikat Takaful Malaysia. Bhd. (STMB) menempatkan modalnya di perusahaan untuk menjadi salah satu pemegang saham. STMB kemudian meningkatkan jumlah penyertaan modalnya sehingga mencapai jumlah yang cukup signifikan pada tahun 2004. Minat Syarikat Takaful Malaysia Bhd. (STMB) sebagai investor terus berlanjut melalui penyertaan modal langsung di Takaful Keluarga pada tahun 2009. *Islamic Development*

Bank (IDB) juga memperkuat struktur modal perusahaan pada tahun 2004. Investor dalam negeri juga menunjukkan minat yang kuat untuk ikut menumbuhkan kembangkan Takaful Indonesia. Pada tahun 2000 Permodalan Nasional Madani Persero (PNM) turut memperkuat struktur modal perusahaan. Di tahun 2004, perusahaan melakukan restrukturisasi yang berhasil menyatukan fungsi pemasaran Asuransi Takaful Keluarga dan Asuransi Takaful Umum sehingga lebih efisien serta lebih efektif dalam penetrasi pasar, juga diikuti dengan peresmian kantor pusat di Mampang Prapatan Jakarta. Pada tahun yang sama Takaful keluarga berhasil meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasionalnya yang berdampak pada peningkatan kinerja keuangan dari tahun ke tahun, oleh karena itu PT. Takaful Keluarga telah memperoleh sertifikasi ISO 9001: 2000 dari *Net Norske Veritas* (DNV), Belanda pada tahun 2004. Selain itu, atas upaya keras seluruh jajaran perusahaan. Asuransi Takaful Keluarga meraih MUI Award sebagai Asuransi Syariah Terbaik di Indonesia. Di internal organisasi, PT. Asuransi Takaful Keluarga melakukan standarisasi untuk meningkatkan dan menjaga konsistensi mutu layanan dan kinerja perusahaan melalui penerapan ISO 9001: 2008, yang merupakan standar internasional terbaru untuk sistem manajemen mutu (*Quality Management System*). Kemajuan PT. Asuransi Takaful Keluarga lainnya pada bidang asuransi syariah terbukti dengan didapatnya penghargaan dari Lembaga-Lembaga terpercaya. Pada tahun 2015 diperkirakan bahwa potensi penerimaan premi syariah di Indonesia akan mencapai US\$ 1,20 miliar. Pencapaian posisi ini menempatkan pada posisi

terbesar kedua setelah Malaysia yang diperkirakan oleh penelitian Institute of Islamic Banking and Insurance di London sebesar US\$ 1,22 miliar. Tetapi jika dibandingkan dengan asuransi konvensional jumlah premi ini sangatlah kecil. Kini seiring dengan perkembangan bisnis syari'ah yang semakin maju, Asuransi Takaful Keluarga berkomitmen untuk terus memberikan layanan terbaik bagi seluruh lapisan masyarakat sehingga mampu berperan dalam menguatkan simpul-simpul pembangunan ekonomi masa depan Indonesia yang gemilang. Dengan terus berjalan dan berkembang asuransi syari'ah maka dalam rangka memperluas jaringan ke daerah-daerah lain PT. Asuransi yang berpusat di Jakarta mendirikan kantor cabang asuransi di daerah-daerah. Salah satu cabang adalah Bengkulu yang didirikan pada bulan Mei 2005, diresmikan oleh KH. Didin Hafidudin sebagai Dewan Pengawas Syari'ah Takaful dan Hidayat Nurwahid yang kala itu masih menjabat sebagai ketua MPR RI di Hotel Horizon. Dimana pelopor pertama kali adalah Ardandi. Pertama kantor berada di Jl. S Parman sebelah Bank Muamalat Indonesia yang sekarang menjadi kantor BSM, kemudian Takaful Keluarga berpindah di Jl. Kapuas Lingkar Barat dan sekarang berpindah di Jl. Ahmad Yani, ruko kampus Unihaz No. 04, kota Bengkulu.<sup>54</sup>

### **1. Logo Asuransi Takaful Bengkulu**



---

<sup>54</sup> <https://takaful.co.id/profil-perusahaan/>, Profile Perusahaan diakses pada 23 Desember 2020

Gambar 4.1 Logo Perusahaan Takaful Keluarga

## **2. Visi dan Misi Asuransi Takaful Bengkulu**

### **1. Visi**

Menjadi perusahaan asuransi jiwa syari'ah yang terdepan dalam pelayanan, operasional dan pertumbuhan bisnis syari'ah di Indonesia dengan profesional, amanah dan bermanfaat bagi masyarakat.

### **2. Misi**

- a. Menyelenggarakan bisnis asuransi syari'ah secara profesional dengan memiliki keunggulan dalam standar operasional dan layanan.
- b. Menciptakan sumber daya manusia yang handal melalui program pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan.
- c. Mendayagunakan teknologi yang terintegrasi dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, kemudahan serta informatif.
- d. Menerapkan komunikasi pemasaran terpadu dalam pemasaran produk asuransi syari'ah.
5. Meningkatkan kualitas sekaligus menjaga konsistensi layanan kepada masyarakat.

### 3. Struktur Organisasi Asuransi Takaful Bengkulu

Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu<sup>55</sup>



<sup>55</sup> Wawancara dengan Santi Rianti Putri, Kepala Cabang PT. Asuransi Takaful Keluarga di Bengkulu, pada 23 Desember 2020

Berdasarkan struktur organisasi di atas maka dapat dilihat bahwa Asuransi Takaful terdiri dari banyak karyawan yang menjadi marketing yaitu 28 orang, 1 orang kepala cabang dan 1 orang Customer Service.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Pengujian Kualitas Data

#### a. Uji Validitas

Adapun hasil uji coba validitas yang telah dilakukan oleh peneliti sebelum melakukan penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas**

Variabel	R hitung	R tabel	Ket
<b>X1</b>			
1	0,875	0,444	Valid
2	0,892	0,444	Valid
<b>X2</b>			
1	0,876	0,444	Valid
2	0,893	0,444	Valid
3	0,937	0,444	Valid
4	0,927	0,444	Valid
<b>X3</b>			
1	0,701	0,444	Valid
2	0,704	0,444	Valid
3	0,718	0,444	Valid
4	0,543	0,444	Valid
<b>Y</b>			
1	0,706	0,444	Valid
2	0,849	0,444	Valid
3	0,608	0,444	Valid

Sumber: Data diolah, 2020

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa semuanya valid untuk variabel (X) karena nilai r hitung lebih besar dari nilai  $r_{\text{tabel}} = 0,444$

(Terlampir).

### b. Uji Realibilitas

Uji Realibilitas dengan menggunakan rumus di atas dan dengan bantuan SPSS diperoleh hasil uji validitas kuesioner pada tabel Rekapitulasi item reliabilitas kuesioner sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Alpha Cronbach	Alpha	Keterangan
1	X1	0,815	0,6	Reliabel
2	X2	0,790	0,6	Reliabel
3	X3	0,757	0,6	Reliabel
4	Y	0,795	0,6	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa variabel pengamatan yang dilakukan uji reliabilitas menunjukkan hasil yang reliable dikarenakan nilai reliabilitas di atas nilai Alpha Cronbach

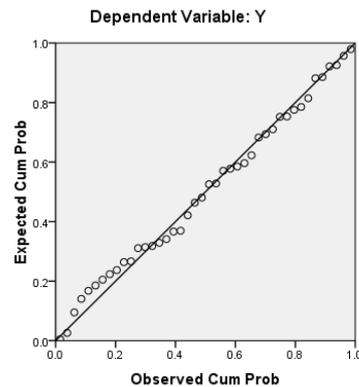
## 2. Uji Asumsi Dasar

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas model *moderator regression analysis* dilakukan dengan melihat grafik P-P plot pada persamaan pertama dan persamaan kedua:

**Gambar 4. 1**  
**Hasil Uji Normalitas**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Uji Normalitas memiliki titik-titik yang menyebar tidak jauh dari garis diagonal. Dengan demikian maka data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

Tabel 4.6

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
X1	1.952	5	22	.126
X2	3.638	5	22	.115
X2	1.222	5	22	.101
Y	.423	5	22	.521

Sumber :Data primer diolah, 2020

Dari hasil di atas dapat diketahui signifikansi masing-masing variabel di atas 0,05. Karena signifikansi lebih besardari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tidak mempunyai varian sama. Angka *Levene Statistic* menunjukkan semakin kecil nilainya maka semakin besar homogenitasnya.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan ada korelasi antara variabel independen. Uji Multikolinieritas dilakukan dengan menggunakan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Faktor (VIF)*. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen, dikatakan tidak terjadi korelasi (bebas multikolinieritas) apabila nilai *Tolerance*  $\geq 0,1$  dan  $VIF \leq 10$ . Hasil uji multikolinieritas dapat terlihat pada table berikut ini:

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.263	3.899		.580	.565		
	X1	.588	.329	.150	2.571	.004	.221	4.529
	X2	.574	.292	.513	1.965	.007	.222	4.507
	X3	.340	.151	.053	2.267	.011	.989	1.011

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah, 2020

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai tolerance untuk variabel X1, X2 dan X3 memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,1 sedangkan VIF lebih kecil dari 10, sehingga masing-masing variabel independen diatas bebas dari gejala multikolinieritas.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Berganda linear yang akan dibahas dalam penelitian ini sehingga penulis bisa menggambarkan mengenai tanggapan responden sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Pengujian Hipotesis**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.263	3.899		.580	.565		
X1	.588	.329	.150	2.571	.004	.221	4.529
X2	.574	.292	.513	1.965	.007	.222	4.507
X3	.340	.151	.053	2.267	.011	.989	1.011

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Sekunder di olah 2020

Dari perhitungan komputer yaitu perhitungan dengan SPSS versi 16 *for windows* didapatkan persamaan regresinya adalah:

$$Y = 7,263 + 0,588 X_1 + 0,574 X_2 + 0,340 X_3 + e$$

Angka tersebut masing-masing secara ekonomi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta = 7,263 Bernilai positif maka artinya jika nilai variabel faktor individu (X1) dan faktor organisasi (X2) dan faktor manajemen (X3) dianggap tidak ada atau sama dengan 0, maka nilai

kinerja karyawan akan semakin bertambah atau mengalami peningkatan yaitu 7,263

2. Nilai koefisien variabel (X1). Bernilai positif yaitu 0,588 artinya apabila faktor individu mengalami kenaikan satu satuan, maka nilai kinerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0,592 dengan asumsi variabel faktor organisasi (X2) dan faktor manajemen (X3) nilainya konstan.
3. Nilai koefisien variabel faktor organisasi (X2) 0,574. Bernilai positif yaitu 0,574 artinya apabila faktor organisasi mengalami kenaikan satu satuan, maka nilai kinerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0,574 satuan dengan asumsi variabel faktor individu (X1) dan faktor manajemen (X3) nilainya konstan.
4. Nilai koefisien variabel faktor manajemen (X3) 0,340. Bernilai positif yaitu 0,340 artinya apabila faktor manajemen mengalami kenaikan satu satuan, maka nilai kinerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0,340 satuan dengan asumsi variabel faktor individu (X1) dan faktor organisasi (X2) nilainya konstan.

#### **b. Pengujian Hipotesis dengan Uji F**

Berikut ini adalah hasil uji F, hasil uji F digunakan untuk mengetahui apakah model dalam penelitian telah layak untuk digunakan.

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	928.074	4	232.019	109.496	.004 <sup>a</sup>
	Residual	78.402	37	2.119		

Total	1006.476	41			
-------	----------	----	--	--	--

a. Predictors: (Constant), X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Analisis lebih lanjut mengenai pengujian hipotesis atau tidak, yang mana model dikatakan layak apabila nilai signifikansi  $0,004 \leq 0,05$ , dan model tidak layak untuk analisis selanjutnya bila nilai signifikansi  $> 0,05$ . Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai F 109,496,  $>$  F tabel 3,211, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

### c. Pengujian Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dengan melihat nilai probabilitasnya.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.263	3.899		.580	.565		
X1	.588	.329	.150	2.571	.004	.221	4.529
X2	.574	.292	.513	1.965	.007	.222	4.507
X3	.340	.151	.053	2.267	.011	.989	1.011

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel di atas diperoleh nilai signifikansi masing-masing variabel sebagai berikut:

- 1) Terdapat pengaruh faktor individu (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Asuransi Takaful sebesar 0,004 dengan demikian  $H_0$  di tolak dan

Ha diterima. Dari nilai signifikansi yang didapat bahwasanya variabel X berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).

- 2) Terdapat pengaruh faktor organisasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Asuransi Takaful sebesar 0,007 dengan demikian Ho di tolak dan Ha diterima. Dari nilai signifikansi yang didapat bahwasanya variabel X2 berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).
- 3) Terdapat pengaruh faktor manajemen (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Asuransi Takaful sebesar 0,011 dengan demikian Ho di tolak dan Ha diterima. Dari nilai signifikansi yang didapat bahwasanya variabel X2 berpengaruh terhadap kinerja karyawan(Y).

#### 5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Berikut ini adalah hasil uji koefisien determinasi adjusted ( $R^2$ ), hasil uji adjusted  $R^2$  digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.885 <sup>a</sup>	.783	.714	1.456	2.138

a. Predictors: (Constant), X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Dari tabel di atas didapat nilai R Square ( $R^2$ )=0,783. Nilai ini mempunyai arti bahwa independen, secara bersama-sama memberikan sumbangan sebesar 78,3 % dalam mempengaruhi variabel dependen

sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

## **C. Pembahasan**

### **1. Pengaruh Faktor Individu Terhadap Kinerja Karyawan**

Terdapat pengaruh faktor individu (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Asuransi Takaful sebesar 0,004 dengan demikian  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima. Dari nilai signifikansi yang didapat bahwasanya variabel X berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).

Faktor individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh karyawan dan sesuai dengan tuntutan peran pekerjaan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Karyawan yang kompeten biasanya memiliki karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan kerja yang relatif stabil ketika menghadapi suatu situasi di tempat kerja yang terbentuk dari sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal, dan kapasitas pengetahuan kontekstualnya sehingga ia dengan cepat dapat mengatasi permasalahan kerja yang dihadapi, melakukan pekerjaan dengan tenang dan penuh dengan rasa percaya diri, memandang pekerjaan sebagai suatu kewajiban yang harus dilakukan secara ikhlas, dan secara terbuka meningkatkan kualitas diri melalui proses pembelajaran.<sup>56</sup> Hal ini akan memberikan dorongan yang

---

<sup>56</sup>Natalia Yonggara, Analisis Pengaruh Faktor Organisasi, Individu, Dan Lingkungan Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Front Office Hotel Shangri-La Surabaya. Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia

kuat kepada karyawan untuk mengerjakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dengan efisien dan efektif serta secara psikologis akan memberikan pengalaman kerja yang bermakna dan rasa tanggung jawab pribadi mengenai hasil-hasil pekerjaan yang dilakukannya. Pada akhirnya, semua hal ini akan meningkatkan kinerja karyawan baik yang berhubungan dengan faktor pekerjaan maupun karakteristik personal. Hal ini didukung pernyataan teoritik dari Spencer & Spencer bahwa faktor individu seperti kompetensi intelektual, emosional, dan sosial sebagai bagian dari kepribadian yang paling dalam pada seseorang dapat memprediksi atau mempengaruhi keefektifan kinerja individu.

Artinya semakin baik kompetensi individu karyawan, maka kinerja dari para karyawan akan meningkat, sebaliknya apabila kompetensi individu karyawan kurang baik, maka kinerja dari para karyawan akan rendah. Simanjuntak menyatakan sumberdaya manusia yang kompeten adalah sumber daya yang memiliki kemampuan keterampilan yang baik serta memadai dalam melakukan pekerjaan dapat mempengaruhi dan meningkatkan kinerja karyawan.

## **2. Pengaruh Faktor Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan**

Terdapat pengaruh faktor organisasi ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) PT. Asuransi Takaful sebesar 0,007 dengan demikian  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima. Dari nilai signifikansi yang didapat bahwasanya variabel  $X_2$  berpengaruh terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ).

Irefin dan Mechanic juga menemukan adanya hubungan yang cukup tinggi antara komitmen karyawan dengan kinerja organisasi pada Coca Cola Nigeria Limited. Apabila dukungan organisasi oleh Instansi atau perusahaan memiliki kualitas yang baik, maka kinerja dari para karyawan tersebut tidak akan terhambat, sebaliknya apabila dukungan organisasi yang disediakan terdapat beberapa kendala seperti kepemimpinan yang kurang baik, lingkungan kerja yang kurang baik, koordinasi yang kurang terhadap sesama karyawan akan membuat terhambatnya kinerja dari para karyawan. Hal ini didukung oleh pendapat Simanjuntak, yang menyatakan bahwa kinerja setiap orang tergantung pada dukungan organisasi yang ditunjukkan dengan indikator-indikator antara lain pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja serta kondisi dan syarat kerja.

### **3. Pengaruh Faktor Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan**

Terdapat pengaruh faktor manajemen (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Asuransi Takaful sebesar 0,011 dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dari nilai signifikansi yang didapat bahwasanya variabel X2 berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y). Artinya semakin baik dukungan manajemen yang diberikan pimpinan, maka kinerja dari para karyawan akan meningkat, sebaliknya apabila dukungan manajemen yang diberikan pimpinan kurang maka kinerja para karyawan akan rendah. Kepemimpinan merupakan inti dari manajemen. Hal ini didukung oleh pendapat Simanjuntak yang menyatakan kinerja perusahaan dan kinerja

setiap orang tergantung pada kemampuan manajerial para manajemen dalam memimpin semua pekerja, mengkoordinasikan semua kegiatan pekerja, dan menciptakan iklim kerja yang kondusif

#### **4. Pengaruh Faktor Individu, Faktor Organisasi Dan Faktor Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan**

Faktor individu, faktor organisasi dan faktor manajemen bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Asuransi Takaful dengan nilai signifikansi  $0,004 \leq 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) adalah proses persiapan individu-individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi, biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan mengarah pada kesempatan-kesempatan belajar yang didesain guna membantu pengembangan para pekerja. Dalam konteks SDM pengembangan dipandang sebagai peningkatan kualitas SDM melalui program-program pelatihan, pendidikan. Apa yang dapat dijelaskan dari pengembangan sumber daya manusia adalah tentang *developmental practice* dan membutuhkan kolaborasi dengan program-program MSDM untuk mencapai hasil yang diinginkan. Pelatihan

membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya, guna meningkatkan keterampilan, kecakapan dan sikap yang diperlukan oleh organisasi dalam usaha mencapai tujuan. Agar pengembangan SDM bisa terwujud sangat diperlukan karyawan yang mempunyai kepribadian yang baik.

Selain itu dukungan organisasi dan dukungan manajemen juga diperlukan bagi sumber daya manusia. Karyawan yang mendapatkan dukungan dari organisasi dan manajemennya, cenderung tidak akan mencari pekerjaan lain atau tidak akan menerima tawaran pekerjaan dari perusahaan lain. Pekerja akan merasakan mendapat dukungan dari organisasinya saat imbalan yang diberikan dirasakan adil, mereka memiliki suara dalam keputusan dan saat mereka melihat atasannya bersifat suportif. Dukungan organisasi dipandang sangat penting bagi perilaku pekerjanya, dukungan itu bisa berupa bentuk perhatian dari pimpinan kepada bawahannya dan juga bisa berupa sarana dan prasarana yang memadai di dalam menunjang kinerja karyawannya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Hasil penelitian, dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan faktor individu (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Asuransi Takaful dengan nilai sig < 0,05 yaitu sebesar 0,004 dengan demikian Ho di tolak dan Ha diterima.
2. Terdapat pengaruh positif faktor organisasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Asuransi Takaful dengan nilai sig < 0,05 yaitu sebesar 0,007 dengan demikian Ho di tolak dan Ha diterima.
3. Terdapat pengaruh positif faktor manajemen (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Asuransi Takaful dengan nilai sig < 0,05 yaitu sebesar 0,011 dengan demikian Ho di tolak dan Ha diterima.
4. Faktor individu, faktor organisasi dan faktor manajemen bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Asuransi Takaful dengan nilai signifikansi  $0,004 \leq 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen

#### **5.2 Saran**

### 1. Bagi PT. Asuransi Takaful

Agar hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi PT. Asuransi Takaful, agar dapat meningkatkan faktor individu, faktor organisasi dan faktor manajemen agar menjadikan instansi lebih baik lagi untuk kemajuan kedepannya.

### 2. Bagi Penulis

Agar penelitian ini dapat<sup>74</sup> menambah ilmu dan pengetahuan yang telah dipelajari dan agar penulis mampu mengembangkan kemampuan dalam menganalisa permasalahan dalam dunia MSDM yang sebenarnya.

### 3. Bagi Peneliti Lainnya

Sebagai referensi yang dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dalam melakukan penelitian dimasa yang akan datang, khususnya penelitian yang berkaitan dengan pengaruh faktor individu, faktor organisasi dan faktor manajemen terhadap kinerja karyawan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aprillia, Rini. Analisis Kandungan Informasi Pengumuman Right Issue, Deviden, Dan Saham Bonus Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI) 2010-2012 . *Jurnal* . STIE, MDP. 2012.
- Bangun, Wilson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangghah. 2010.
- Edy, Sutrisno. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2016.
- Floria Veramaya Imlabla. Pengaruh Karakteristik Individu, Faktor Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Tk. II Moh. Ridwan Meuraksa, Jakarta Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Vol. 2, No. 1, April 2018
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo. 2015.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi revisi cetakan ke tiga belas). Jakarta: PT Bumi Aksara. 2009.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Refika Aditama. 2006.
- Mangkuprawira. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: Penerbit Ghalia. Indonesia. 2014.
- Margono, S. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta. 2010.
- Martoyo. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE. 2015.
- Moekijat. *Manajemen Kepegawaian*. Bandung: Penerbit Alumni. 2003.
- Mujiati, Ardana, K., dan Sriathi, *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2014.

- Muliani, Sri. *Tentang Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Pengrajin Untuk Menunjang Pendapatan Pengrajin Ukiran Kayu*, dikutip dari <https://www.neliti.com/publications/165411/pengaruh-pengalaman-kerjaterhadap-produktivitas-pengrajin-untuk-menunjang-penda>, pada hari selasa, tanggal 03 febuari 2019, pukul 22.00 WIB
- Natalia Yonggara, Analisis Pengaruh Faktor Organisasi, Individu, Dan Lingkungan Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Front Office Hotel Shangri-La Surabaya. Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia
- Notoadmodjo, Soekidjo. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta. 2009.
- Rahman, Khalil-Ur. Waheed Akhter & Saad Ullah Khan, “*Factors affecting employee job satisfaction: A comparative study of conventional and Islamic insurance*”. A comparative study of conventional and Islamic insurance, *Cogent Business & Management*, 4:1, 1273082. Rahman et al., *Cogent Business & Management* (2017), 4: 1273082
- Ravianto. *Orientasi Produktivitas Dan Ekonomi*, cetakan ke 2. Jakarta: Universits Indonesia. 2006.
- Rivai, Veithzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari teori Ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2005.
- Rivai, Veithzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada. 2008.
- Schermenharn, Jhon R. *Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset. 2003.
- Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju. 2016.
- Simamora, Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN. 2004.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2012.
- Siswanto, Bedjo. *Manajemen Tenaga Kerja*. Bandung: Sinar Baru. 2002.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta. 2010.
- Sunyoto, Danang. *Praktik Riset Perilaku Konsumen Teori, Koensioner, Alat Dan Analisis Data*. Yogyakarta: CAP. 2014.
- Supriyanto, Ahmad Sani dan Masyhuri Machfudz, *Metodologi Riset Manajemen Sumber daya Manusia*. Malang: UIN Maliki Press. 2010.
- Sutrisno, Edi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana. 2011.

- Tangkilisan, Hessel Nogi. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia. 2005.
- Tasmara, Tato. *Membudayakan Etos Kerja Islam*. Jakarta: Gema Insane Press. 2002.
- Wibowo. *Manajemen Kerja* Edisi Ketiga. Jakarta: Rajawali Pers. 2010.
- Widiastuti, Atik. *Pengaruh Pendidikan, Jumlah Jam Kerja, Dan Pengalaman Kerja Terhadap Pendapatan Tenaga Kerja Lanjut Usia Di Indonesia* [https://eprints.uny.ac.id/55334/1/SKRIPSI\\_ATIK%20WIDIASTUTI\\_13804241005.pdf](https://eprints.uny.ac.id/55334/1/SKRIPSI_ATIK%20WIDIASTUTI_13804241005.pdf), Pada hari selasa ,tanggal 03 febuari 2020, pukul 21.20 WIB
- Winardi. *Manajemen Perilaku Organisasi*, Edisi Revisi. Jakarta: Prenada Media. 2004.
- Wisnu. *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Cv. Veda Meubel Mas Semarang*, (Fakultas Ekonomi. Universitas pancasiala semarang 2012).
- Yuniastuti, Anik. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Tenaga Kerja Pada Industri Rotan di Kabupaten Sukoharjo*”, Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Sebelas Maret, grista: Vol. 4 No.2Juni 2016.

**KUESIONER PENELITIAN**

**PENGARUH FAKTOR INDIVIDU, FAKTOR ORGANISASI DAN**

**FAKTOR MANAJEMEN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI**

**ASURANSI TAKAFUL KOTA BENGKULU**

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.  
Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang sedang berjalan saya memerlukan beberapa informasi untuk mendukung dan menyusun penelitian yang terkait dengan judul diatas. Saya memohon kesediaan saudara/i untuk jawaban meluangkan waktu sejenak guna mengisi kuisisioner ini. Saya berharap semua jawaban yang saudara/i berikan sesuai dengan pengalaman saudara/i.

Semua jawaban yang diberikan murni digunakan hanya untuk kepentingan peneliti. Untuk itu, mohon semua pertanyaan dijawab dan semua data identitas saudara/i akan dijamin kerahasiaanya. Atas kesungguhan, keikhlasan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Bengkulu, September 2019

Menyetujui,

**Pembimbing 1**

**Pembimbing II**

**Andang Sunarto, Ph. D**  
**NIP. 19761124006041002**

**Lucy Auditya, M.Akt**  
**NIDNN. 2006018202**

### 1. PETUNJUK PENGISIAN

- a. Berilah tanda (√) pada salah satu jawaban yang paling benar
- b. Ada lima alternative jawaban, yaitu :
  1. STS : Sangat Tidak Setuju
  2. TS : Tidak Setuju
  3. KS : Kurang Setuju
  4. S : Setuju
  5. SS : Sangat Setuju

### 2. IDENTITAS RESPONDEN

- Untuk pertanyaan dibawah ini, silahkan isi pada tempat yang tersedia.

Nama :

Umur :

Alamat :

Jenis Kelamin :

- Untuk selanjutnya, Anda cukup memilih satu jawaban dengan member tanda cek (√).

### 3. DAFTAR PERTANYAAN

#### Faktor Individu (X<sub>1</sub>)

NO	DAFTAR PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Umur mempengaruhi kondisi fisik, mental, kemampuan kerja dan tanggung jawab.					
2.	Tingkat pendidikan merupakan aspek penting dalam mengembangkan sumber daya					

#### Faktor Organisasi (X<sub>2</sub>)

NO	DAFTAR PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	SS
----	-------------------	-----	----	----	---	----

		1	2	3	4	5
1.	Setiap bekerja saya lebih mengutamakan terhadap pelayanan umum daripada kepentingan pribadi/kelompok.					
2.	Apabila diberikan tugas saya berusaha menyelesaikan dengan tepat waktu.					
3.	Jika timbul permasalahan di tempat kerja selalu diselesaikan bersama-sama.					
4.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.					

### Faktor Manajemen (X<sub>3</sub>)

NO	DAFTAR PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Melihat keputusan yang dipilih oleh manajer sebagai suatu yang paling efektif, sesuai keinginan dan harapan.					
2.	Penerimaan keputusan setiap keputusan akan membuat pilihan terakhir, dapat berupa tindakan atau opini					
3.	Kepuasan dengan proses keputusan bahwa kepuasan menunjukkan perasaan yang menyenangkan berkaitan dengan pandangan karyawan					

	terhadap keputusan.					
4.	Membangun keahlian partisipan dalam memberikan respon terhadap kegiatan yang dilaksanakan dalam proses pengambilan keputusan serta mendukung pencapaian tujuan dan bertanggung jawab atas keterlibatannya					

### Kinerja (Y)

NO	DAFTAR PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Dapat menyelesaikan jumlah pekerjaan yang diberikan					
2.	Kualitas Kerja, mampu sandar proses pelaksanaan kegiatan rencana organisasi.					
3.	Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, pemenuhan kesesuaian waktu yang dibutuhkan atau diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan.					

Lampiran 2. Tabulasi Data (X<sub>1</sub>)

No. Responden	Pernyataan		Jumlah
	1	2	
1	4	4	8
2	3	2	5
3	3	4	7
4	4	4	8
5	4	3	7
6	3	5	8
7	3	4	7
8	2	2	4
9	3	2	5
10	3	4	7
11	2	2	4
12	3	4	7
13	3	3	6
14	5	5	10
15	4	4	8
16	3	2	5
17	4	3	7
18	5	4	9
19	5	3	8
20	3	2	5
21	3	5	8
22	3	3	6
23	3	3	6
24	4	5	9
25	4	3	7
26	3	4	7
27	5	2	7
28	4	3	7
29	3	5	8

30	3	5	8
Rata-rata	3,46	3,46	
Jumlah	104	104	

Lampiran 3. Tabulasi Data X<sub>2</sub>

No. Responden	Pernyataan				Jumlah
	1	2	3	4	
1	4	3	2	4	13
2	4	3	3	4	14
3	3	2	2	3	10
4	4	4	4	3	15
5	4	3	4	2	13
6	4	3	2	3	12
7	3	3	5	5	16
8	3	4	5	4	16
9	2	5	4	3	14
10	4	2	2	5	13
11	5	3	3	3	14
12	4	3	3	2	12
13	5	3	5	4	17
14	4	2	2	5	13
15	5	4	2	4	15
16	4	4	5	4	17
17	5	2	5	3	15
18	4	3	3	3	13
19	4	3	3	2	12
20	4	4	3	4	15
21	2	3	4	3	12
22	5	4	4	2	15
23	4	4	3	5	16
24	4	5	5	3	17
25	5	3	2	4	14
26	5	3	4	4	16
27	4	4	4	5	17
28	5	3	4	4	16
29	4	5	5	2	16
30	4	4	5	3	16
Rata-rata	4.03	3.36	3.56	3.5	

Jumlah	121	101	107	105	
--------	-----	-----	-----	-----	--

Lampiran 4. Tabulasi Data  $X_3$ 

No. Responden	Pernyataan				Jumlah
	1	2	3	4	
1	3	4	4	4	15
2	3	4	5	2	14
3	2	3	4	3	10
4	4	3	4	4	15
5	4	2	4	4	14
6	2	3	4	5	14
7	3	2	5	3	13
8	3	2	5	3	13
9	3	3	2	4	12
10	3	4	5	4	16
11	4	4	3	3	14
12	3	3	5	3	14
13	5	3	5	5	18
14	2	5	4	4	15
15	4	2	4	4	14
16	3	3	4	4	14
17	4	3	5	4	16
18	3	4	5	5	17
19	5	3	5	3	16
20	3	4	5	4	16
21	3	2	5	5	15
22	5	3	4	4	16
23	3	3	5	4	15
24	4	3	4	4	15
25	3	4	5	3	15
26	5	4	4	5	18
27	4	2	5	4	15
28	4	3	4	4	15
29	3	5	2	4	14
30	3	2	4	5	14
Jumlah	3.43	3.16	4.3	3.9	
Rata-rata	103	95	129	117	

Lampiran 5. Tabulasi Data Y

No. Responden	Pernyataan			Jumlah
	1	2	3	
1	4	3	3	10
2	4	3	5	12
3	3	3	3	9
4	5	4	4	13
5	4	4	4	12
6	3	3	3	9
7	4	4	5	13
8	5	5	4	14
9	4	3	3	10
10	3	4	5	12
11	5	5	4	14
12	3	4	5	12
13	3	4	5	12
14	4	4	3	11
15	5	4	4	13
16	3	5	5	13
17	3	4	5	12
18	3	4	4	11
19	3	4	5	12
20	3	5	5	13
21	4	4	3	11
22	4	4	4	12
23	4	4	5	13
24	5	4	5	14
25	2	3	3	8
26	4	5	4	13

27	5	4	5	14
28	5	4	5	14
29	3	3	4	10
30	5	4	5	14
Rata-rata	3.85	3.97	4.25	
JUmlah	135	139	149	

### Uji Validitas Variabel X1

		X1.1	X1.2	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.720**	.875**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	20	20	20
X1.2	Pearson Correlation	.720**	1	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	20	20	20
Total	Pearson Correlation	.875**	.892**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	20	20	77

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	2

### Uji Validitas Variabel X2

#### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.723**	.768**	.812**	.876**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20
X2.2	Pearson Correlation	.723**	1	.781**	.749**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20
X2.3	Pearson Correlation	.768**	.781**	1	.915**	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	20	20	20	20	20
X2.4	Pearson Correlation	.812**	.749**	.915**	1	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	20	20	20	20	20
Total	Pearson Correlation	.876**	.893**	.937**	.927**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	

N	20	20	20	20	20
---	----	----	----	----	----

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	4

#### Uji Validitas Variabel X3

#### Correlations

		Item1	Item2	Item3	Item4	Total
Item1	Pearson Correlation	1	.442**	.563**	.049	.701**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.722	.000
	N	20	20	20	20	20
Item2	Pearson Correlation	.442**	1	.457**	.342*	.704**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.011	.000
	N	20	20	20	20	20
Item3	Pearson Correlation	.563**	.457**	1	.037	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.791	.000
	N	20	20	20	20	20
Item4	Pearson Correlation	.049	.342*	.037	1	.543**
	Sig. (2-tailed)	.722	.011	.791		.000
	N	20	20	20	20	20
Total	Pearson Correlation	.701**	.704**	.718**	.543**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	4

## Uji Validitas Variabel Y

### Correlations

		Item1	Item2	Item3	Total
Item1	Pearson Correlation	1	.528**	.287*	.706**
	Sig. (2-tailed)		.000	.039	.000
	N	20	20	20	20
Item2	Pearson Correlation	.528**	1	.362**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000		.008	.000
	N	20	20	20	20
Item3	Pearson Correlation	.287*	.362**	1	.608**
	Sig. (2-tailed)	.039	.008		.000
	N	20	20	20	20
Total	Pearson Correlation	.706**	.849**	.608**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.795	6

Your trial period for SPSS for Windows will expire in 14 days.

DESCRIPTIVES VARIABLES=X1 X2 X3 Y

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X1, X2, X3 <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X1, X2 <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.885 <sup>a</sup>	.783	.714	1.456	2.138

a. Predictors: (Constant), X1, X2

b. Dependent Variable: Y

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	928.074	4	232.019	109.496	.004 <sup>a</sup>
	Residual	78.402	37	2.119		
	Total	1006.476	41			

a. Predictors: (Constant), X1, X2

b. Dependent Variable: Y

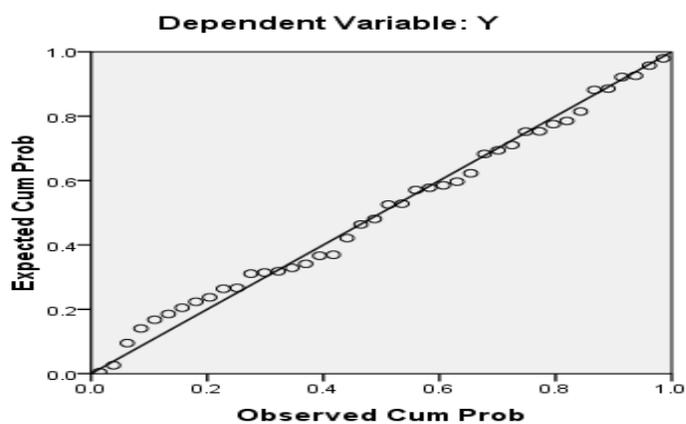
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.263	3.899		.580	.565		
	X1	.588	.329	.150	2.571	.004	.221	4.529
	X2	.574	.292	.513	1.965	.007	.222	4.507
	X3	.340	.151	.053	2.267	.011	.989	1.011

a. Dependent Variable: Y

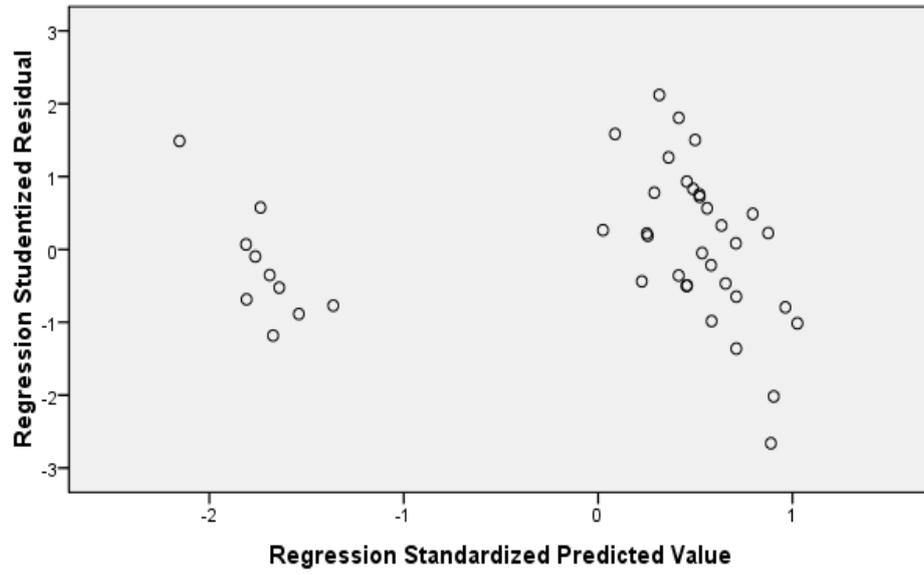
## Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## Scatterplot

Dependent Variable: Y



### Uji Validitas Variabel X1

		X1.1	X1.2	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.720**	.875**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	20	20	20
X1.2	Pearson Correlation	.720**	1	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	20	20	20
Total	Pearson Correlation	.875**	.892**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	20	20	77

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	2

### Uji Validitas Variabel X2

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.723**	.768**	.812**	.876**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20
X2.2	Pearson Correlation	.723**	1	.781**	.749**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20
X2.3	Pearson Correlation	.768**	.781**	1	.915**	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	20	20	20	20	20
X2.4	Pearson Correlation	.812**	.749**	.915**	1	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	20	20	20	20	20
Total	Pearson Correlation	.876**	.893**	.937**	.927**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	4

### Uji Validitas Variabel X3

**Correlations**

		Item1	Item2	Item3	Item4	Total
Item1	Pearson Correlation	1	.442**	.563**	.049	.701**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.722	.000
	N	20	20	20	20	20
Item2	Pearson Correlation	.442**	1	.457**	.342*	.704**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.011	.000
	N	20	20	20	20	20
Item3	Pearson Correlation	.563**	.457**	1	.037	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.791	.000
	N	20	20	20	20	20
Item4	Pearson Correlation	.049	.342*	.037	1	.543**
	Sig. (2-tailed)	.722	.011	.791		.000
	N	20	20	20	20	20
Total	Pearson Correlation	.701**	.704**	.718**	.543**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	4

## Uji Validitas Variabel Y

### Correlations

		Item1	Item2	Item3	Total
Item1	Pearson Correlation	1	.528**	.287*	.706**
	Sig. (2-tailed)		.000	.039	.000
	N	20	20	20	20
Item2	Pearson Correlation	.528**	1	.362**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000		.008	.000
	N	20	20	20	20
Item3	Pearson Correlation	.287*	.362**	1	.608**
	Sig. (2-tailed)	.039	.008		.000
	N	20	20	20	20
Total	Pearson Correlation	.706**	.849**	.608**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.795	6