

BAB IV
HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA
KARYAWAN PADA PT ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) (STUDI
KASUS PADA AGEN KANTOR CABANG JAKARTA TIMUR)

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Berawal dari tujuan mulia untuk memberikan pemahaman serta mendidik dan menyadarkan masyarakat tentang arti penting perencanaan masa depan yang baik, pada tanggal 31 Desember 1859 JIWASRAYA didirikan dengan nama NV *Neideilandsch Indische Levensverzekering en Lijfrente Maatschappij* (NILLMIJ) van 1859 atau dapat diartikan sebagai “Perusahaan Asuransi Jiwa dan Jaminan Hari Tua Hindia Belanda” oleh pemuka masyarakat Belanda di Batavia. Sebagai perusahaan asuransi jiwa yang pertama kali berdiri di Indonesia, NILLMIJ mewujudkan tujuan mulianya dengan memberikan kepastian masa depan sekaligus mendidik masyarakat untuk secara terencana mempersiapkan masa depan kehidupannya.

Dalam mengelola himpunan dana milik nasabah, Manajemen NILLMIJ van 1859 memegang teguh kepercayaan dengan melaksanakan perhitungan atas hak nasabah secara teliti, transparan, dan mengutamakan kepentingan pemegang polis. Mengikuti perkembangan di dalam negeri dan berbekal komitmen dalam menjaga kepercayaan nasabah perusahaan telah mengantar NILLMIJ menembus pasar masyarakat Indonesia pada awal abad 20. Bersamaan dengan penetrasi pasar nasional pada saat itu, NILLMIJ membuka lapangan pekerjaan dan menjadikan masyarakat Indonesia sebagai agen yang memiliki pengetahuan dan pemahaman akan kebutuhan masyarakat lokal tentang pentingnya asuransi.

Seiring dengan nasionalisasi perusahaan-perusahaan milik Belanda oleh pemerintah Indonesia, pada tanggal 17 Desember 1960 NILLMIJ diambil oleh Pemerintah Republik Indonesia dan diubah namanya menjadi PN Pertanggungansan Djiwa Sedjahtera. Perkembangan situasi pada saat itu turut memberikan kontribusi bagi perusahaan PN Pertanggungansan Djiwa Sedjahtera yang pada

tanggal 1 Januari 1966 dileburkan dengan Perusahaan Negara Asuransi Djiwa Eka Sedjahtera menjadi perusahaan Negara Asuransi Jiwasraya berdasarkan PP Nomor 40 tahun 1965. Setelah melewati beberapa proses peleburan dan perubahan nama, pada tanggal 23 Maret 1973 Perusahaan Negara Asuransi Jiwasraya berubah status menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Asuransi Jiwasraya yang selanjutnya disebut dengan JIWASRAYA.

Ditengah persaingan pasar asuransi Indonesia, JIWASRAYA semakin mampu meningkatkan usaha dengan tetap memberikan kualitas pelayanan yang semakin mengutamakan dan berorientasi kepada optimalisasi kepuasan dari para pemegang polis sebagai mitra kerjanya. Layaknya pepatah “tak lekang terkena panas, tak lapuk terkena hujan”, JIWASRAYA masih mampu membuktikan keunggulan kinerjanya, memegang komitmen untuk terus mengembangkan kualitas produk dan pelayanannya, serta mempertahankan eksistensinya selama hampir 1,5 abad di pasar asuransi nasional.

Sebagai Badan Usaha Milik Negara bidang asuransi jiwa yang tidak memiliki hak monopoli, JIWASRAYA telah melakukan perubahan mendasar pada tahun 2003. JIWASRAYA tidak hanya merubah logo yang sudah menjadi citra perusahaan selama puluhan tahun, tapi juga meluncurkan nilai-nilai perusahaan (*corporate values*) yang menjadi budaya kerja baru bagi insan perusahaan, yaitu: integritas, kompetensi, orientasi pelanggan, dan orientasi bisnis. Budaya kerja baru tersebut dihadirkan agar JIWASRAYA menjadi perusahaan yang dapat secara konsistensi terus berkembang di tengah persaingan industri asuransi yang semakin kompetitif.

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi

Menjadi perusahaan yang terpercaya dan dipilih untuk memberikan solusi bagi kebutuhan asuransi dan perencanaan keluarga

Misi

Jiwasraya memiliki komitmen untuk memberikan solusi inovatif dalam perencanaan keuangan bagi pelanggan, menciptakan nilai tambah bagi pemegang saham dan menjadi tempat utama bagi pengembangan karir

4.1.3 Nilai-nilai Utama Perusahaan

Adapun nilai-nilai utama yang mendasari kinerja perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Integritas : melekat dengan pengetahuan tentang benar dan salah, kemampuan untuk menghindari kekeliruan, kesalahan dan kemauan untuk berdiri tegak demi kebenaran.
2. Kompetensi : memiliki pemahaman bahwa setiap karyawan Jiwasraya memiliki semangat untuk maju, rasa tanggung jawab serta keinginan yang kuat untuk selalu mengambil inisiatif dan melakukan pengembangan diri menjadi karyawan yang dari waktu ke waktu meningkat kompetensinya.
3. *Customer Oriented* atau berorientasi kepada pelanggan berarti 'mendengarkan' pelanggan, mengenali, memenuhi dan melebihi kebutuhan mereka, mengantisipasi kebutuhan mereka di masa datang. Memiliki makna menyesuaikan apa yang kita lakukan dan bagaimana kita melakukannya sesuai dengan ekspektasi pelanggan.
4. *Bussiness Oriented* atau berorientasi ke bisnis berarti : mengerti dan paham benar bagaimana bisnis bekerja, bagaimana prinsip menciptakan dan mengambil kesempatan, mngelola resiko, mengambil inisiatif, cepat dan tanggap terhadap peluang bisnis, mengerti akan konsekuensi untung rugi dalam jangka pendek dan jangka panjang.

4.2 Pembahasan Statistik Deskriptif

Dalam pembahasan statistik deskriptif akan digambarkan dan dijelaskan mengenai berbagai karakteristik responden secara keseluruhan berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, lamanya bekerja di perusahaan.

4.2.1 Karakteristik Responden

4.2.1.1 Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden
N= 44

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	26	59
Perempuan	18	41
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Total responden yang merupakan agen pada PT Asuransi Jiwasraya kantor cabang Jakarta Timur dalam penelitian ini berjumlah 44 orang, dari table diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 26 orang (59%) dan responden perempuan sebanyak 18 orang (41%). Maka berdasarkan persentase di atas, jumlah responden laki-laki merupakan responden terbanyak dalam penelitian ini.

Jumlah agen pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) kantor cabang Jakarta Timur, terdapat lebih banyak karyawan laki-laki, hal ini dikarenakan agen merupakan lini depan perusahaan yang langsung berhubungan dengan nasabah maupun calon nasabah dimanapun lokasi nasabah tersebut berada. Sehingga selain membutuhkan ketahanan fisik yang kuat, agen juga dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan cermat dan tepat sehingga nasabah dapat terus membayar premi serta dapat menarik calon nasabah baru. Agen laki-laki dianggap memiliki kekuatan fisik serta ketahanan mental yang baik untuk melakukan kerja lapangan dan memiliki kemampuan berkomunikasi yang memadai.

4.2.1.2 Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.2
Pendidikan Terakhir Responden
N= 44

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SMA/ sederajat	10	23
Diploma (D3)	20	45
Sarjana (S1)	14	32
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Dari tabel distribusi di atas, responden yang memiliki pendidikan terakhir setingkat dengan Diploma (D3) berjumlah 20 orang (45%) dan merupakan jumlah responden terbanyak. Responden dengan tingkat pendidikan terakhir S1 sebanyak 14 orang (32%) dan responden dengan pendidikan terakhir SMA atau sederajat sebanyak 10 orang (23%).

Latar belakang pendidikan tetap menjadi salah satu faktor penting bagi seorang agen untuk dapat menjalankan pekerjaannya dengan baik. Biasanya agen-agen yang memiliki pendidikan SMA atau sederajat adalah agen-agen yang sudah lama bekerja untuk perusahaan. Namun saat ini PT Asuransi Jiwasraya telah melakukan peremajaan agen dengan merekrut calon-calon agen yang memiliki latar belakang pendidikan minimal diploma maupun sarjana. Hal ini dilakukan untuk membentuk kaderisasi agen serta meningkatkan jumlah agen produktif agar mampu bersaing dengan agen-agen dari perusahaan asuransi lainnya.

4.2.1.3 Lama Bekerja Responden

Tabel 4.3
Lama Bekerja Responden
N= 44

Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase (%)
< 1 tahun	11	25
1-5 tahun	14	32
6-10 tahun	10	22
>10 tahun	9	21
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Dari total responden yang berjumlah 44 orang, mayoritas responden yakni sebanyak 14 orang (32%) telah bekerja antara 1 sampai 5 tahun. 11 orang (25%) responden baru bekerja kurang dari 1 tahun. 10 orang (22%) responden telah bekerja antara 6 sampai 10 tahun dan 9 orang (21%) telah bekerja lebih dari sepuluh tahun pada perusahaan.

Dengan jumlah terbanyak dimana responden dengan masa kerja antara 1 sampai 5 tahun dan kurang dari 1 tahun merupakan responden yang merupakan agen angkatan muda, dimana hal ini sesuai dengan ketentuan dari PT Asuransi Jiwasraya yang sedang melakukan kaderisasi agen.

4.2.2 Analisis Kepuasan Kerja

Pada bagian ini, penulis menjelaskan mengenai tanggapan agen mengenai kepuasan kerja pada agen PT Asuransi Jiwasraya (Persero) kantor cabang Jakarta Timur yang didapat dari hasil pengolahan kuesioner. Variabel kepuasan kerja dibagi ke dalam 5 dimensi yaitu pekerjaan itu sendiri, upah, promosi, supervisi, dan rekan kerja.

4.2.2.1 Analisis Dimensi Pekerjaan Itu Sendiri

Dimensi yang pertama dalam variabel kepuasan kerja adalah pekerjaan itu sendiri. Dalam penelitian ini dimensi pekerjaan itu sendiri dibagi ke dalam 4 (empat) indikator.

4.2.2.1.1 Menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan baik

Indikator pertama dari dimensi pekerjaan itu sendiri adalah menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan baik. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.4 di bawah ini

Tabel 4.4
Menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan baik
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	3	7
Setuju	28	64
Sangat setuju	13	29
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan data yang diperoleh untuk pernyataan bahwa agen menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan baik seperti dapat dilihat pada tabel 4.4 responden yang memilih untuk setuju sebanyak 64%, yang menjawab sangat setuju sebanyak 29% dan yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 7%. Maka secara umum dapat dilihat kecenderungan agen mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan baik. Pekerjaan merupakan salah satu sumber kepuasan, dengan kemampuan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan baik maka kepuasan dalam bekerja akan tercapai dan akan mendorong agen untuk bekerja lebih baik lagi.

4.2.2.1.2 Menyukai setiap hasil pekerjaan yang telah diselesaikan

Indikator yang kedua dari dimensi kepuasan kerja adalah menyukai setiap hasil pekerjaan yang telah diselesaikan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.5 di bawah ini

Tabel 4.5
Menyukai setiap hasil pekerjaan yang telah diselesaikan
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	2	4
Setuju	30	66
Sangat setuju	13	30
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 66% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 30% responden menyatakan sangat setuju kemudian diikuti oleh penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 4% responden.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa mereka menyukai setiap hasil pekerjaan yang telah diselesaikan. Agen merasa puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan apabila pekerjaan itu memberikan hasil seperti yang diinginkan, salah satunya adalah dengan tercapainya target pekerjaan Dengan menyukai hasil pekerjaan yang telah dicapainya itu maka agen akan secara langsung juga menyukai pekerjaan yang sedang dilakukannya, hal tersebut akan membawa dampak yang baik bagi agen maupun bagi kemajuan perusahaan.

4.2.2.1.3 Adanya kesempatan menggunakan metode kerja sendiri dalam menyelesaikan pekerjaan

Indikator yang ketiga dari dimensi kepuasan kerja adalah adanya kesempatan menggunakan metode kerja sendiri dalam menyelesaikan pekerjaan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.6 di bawah ini

Tabel 4.6

Adanya kesempatan menggunakan metode kerja sendiri dalam menyelesaikan pekerjaan
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	1	2
Setuju	29	66
Sangat setuju	14	32
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 66% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 32% responden menyatakan sangat setuju kemudian diikuti oleh penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 2% responden.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa mereka diberikan kesempatan untuk menggunakan metode kerja mereka sendiri dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini akan memudahkan agen dalam menyelesaikan pekerjaannya, karena agen diberi kebebasan untuk menentukan sendiri cara apa yang menurut agen dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan selama cara tersebut tidak menyalahi aturan perusahaan sekaligus membuat mereka nyaman menjalakkannya. Seperti cara penggunaan bahasa dalam menawarkan produk-produk yang dimiliki oleh perusahaan, para agen akan menyesuaikan bahasa apa yang akan mereka gunakan dalam memperkenalkan produk-produk perusahaan kepada calon nasabah, semakin rendah level calon nasabah maka bahasa yang

digunakan akan semakin santai, sehingga calon nasabah dapat menangkap dengan mudah manfaat dari produk-produk yang ditawarkan oleh agen. Agen akan menyesuaikan cara pemasarannya sesuai dengan pasar yang akan dituju.

4.2.2.1.4 Merasa terdorong untuk mencapai target pekerjaan

Indikator yang keempat dari dimensi kepuasan kerja adalah agen merasa terdorong untuk mencapai target pekerjaan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.7 di bawah ini

Tabel 4.7
Merasa terdorong untuk mencapai target pekerjaan
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	8	18
Setuju	26	59
Sangat setuju	10	23
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 59% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 23% responden menyatakan sangat setuju kemudian diikuti oleh penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 18% responden.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa mereka merasa terdorong untuk mencapai target pekerjaan. Dengan adanya target pekerjaan yang harus dicapai oleh agen maka perusahaan harus menerapkan imbalan yang menarik bagi agen yang mampu mencapai target pekerjaan. Dengan adanya imbalan menarik tersebut maka agen akan terdorong untuk mencapai target pekerjaan yang telah ditetapkan. Selain itu pekerjaan yang menarik dan tidak monoton bagi agen seperti bertemu dengan banyak orang secara otomatis akan

memaksa agen untuk mengenal berbagai macam pribadi nasabahnya dan juga menjadi tantangan tersendiri bagi agen untuk mencari cara agar calon nasabah tertarik untuk membeli polis asuransi atau untuk nasabah lama agar tetap membayar premi secara berkelanjutan. Dengan begitu secara tidak langsung agen akan terdorong untuk mencapai target pekerjaannya.

4.2.2.2 Analisis Dimensi Upah

Dimensi yang kedua dalam variabel kepuasan kerja adalah upah. Dalam penelitian ini dimensi upah atau imbalan dibagi ke dalam 4 (empat) indikator.

4.2.2.2.1 Sistem imbalan yang ditetapkan oleh perusahaan sudah sesuai dengan beban pekerjaan

Indikator pertama dari dimensi upah atau imbalan adalah sistem imbalan yang ditetapkan oleh perusahaan sudah sesuai dengan beban pekerjaan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.8 di bawah ini.

Tabel 4.8
Sistem imbalan yang ditetapkan oleh perusahaan sudah sesuai dengan beban pekerjaan
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	3	7
Setuju	17	39
Sangat setuju	24	54
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian sangat setuju sebanyak 54% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 39% responden menyatakan setuju kemudian diikuti oleh penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 7% responden.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa mereka merasa sistem imbalan yang ditetapkan oleh perusahaan sudah sesuai dengan beban pekerjaan. Komisi yang merupakan salah satu bentuk imbalan yang diberikan oleh PT Asuransi Jiwasraya (Persero) adalah salah satu penghasilan yang didapat oleh seorang agen, dan besarnya sudah ditetapkan oleh perusahaan yaitu berdasarkan sejumlah persentase tertentu dari jumlah premi yang dibayarkan oleh nasabah. Besaran persentase komisi tentunya amat bergantung ada jenis produk yang dijual oleh sang agen. Semakin tinggi jumlah premi yang dibayarkan maka akan semakin keras pula usaha yang perlu dilakukan oleh agen agar nasabah mau membeli polis tersebut dengan demikian akan semakin besar pula komisi yang akan didapat oleh agen.

4.2.2.2 Merasa senang dengan gaji yang diterima saat ini

Indikator kedua dari dimensi upah atau imbalan adalah merasa senang dengan gaji yang diterima saat ini. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.9 di bawah ini

Tabel 4.9
Merasa senang dengan gaji yang diterima saat ini
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	2
Ragu-ragu	9	21
Setuju	15	34
Sangat setuju	19	43
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian sangat setuju sebanyak 43% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 34% responden menyatakan setuju kemudian diikuti oleh penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 21% responden dan penilaian tidak setuju yang dipilih oleh 2% responden.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa mereka merasa senang dengan gaji yang diterima saat ini. Gaji merupakan upah dasar bagi seorang agen. Bila seorang agen tidak mampu mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan sebagai syarat untuk mendapatkan komisi maka agen tersebut tetap mendapatkan gaji yang besarnya sama setiap bulannya, meski pun jumlah gaji yang diterima oleh agen tidak terlalu besar namun hal tersebut tidak menjadi masalah bagi agen karena mereka tetap memiliki tambahan penghasilan dari komisi yang mereka dapatkan.

4.2.2.2.3 Mendapatkan bonus atau hadiah apabila berprestasi

Indikator ketiga dari dimensi upah atau imbalan adalah mendapatkan bonus atau hadiah apabila berprestasi. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.10 di bawah ini.

Tabel 4.10

Mendapatkan bonus atau hadiah apabila berprestasi

N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	12	27
Setuju	24	57
Sangat setuju	7	16
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 57% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 16% responden menyatakan sangat setuju kemudian diikuti oleh penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 27% responden.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa mereka mendapatkan bonus atau hadiah apabila mereka berprestasi. PT Asuransi Jiwasraya menerapkan

sistem pembayaran bonus kepada seorang agen bila yang bersangkutan berhasil mencapai atau melebihi target penjualan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Besarnya bonus yang didapat oleh seorang agen tergantung dari besarnya penjualan yang dapat dilakukan, semakin besar penjualan yang dilakukan oleh agen maka semakin besar pula bonus yang akan diberikan oleh perusahaan.

4.2.2.2.4 Tunjangan-tunjangan yang diterima saat ini sudah sesuai dengan ketentuan perusahaan

Indikator keempat dari dimensi upah atau imbalan adalah tunjangan-tunjangan yang diterima saat ini sudah sesuai dengan ketentuan perusahaan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.11 di bawah ini.

Tabel 4.11
Tunjangan-tunjangan yang diterima saat ini sudah sesuai dengan ketentuan perusahaan
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	2
Ragu-ragu	6	14
Setuju	28	64
Sangat setuju	9	20
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 64% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 20% responden menyatakan sangat setuju kemudian diikuti oleh penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 14% responden dan penilaian tidak setuju yang dipilih oleh 2% responden.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa tunjangan-tunjangan yang agen terima saat ini sudah sesuai dengan ketentuan perusahaan. PT Asuransi memberikan tunjangan kepada agen berupa tunjangan yang diperuntukkan bagi

keperluan operasional kepada agen yang telah mencapai target yang telah ditentukan. Dengan begitu agen semakin termotivasi untuk melakukan pekerjaan lebih baik lagi.

4.2.2.3 Analisis Dimensi Promosi

Dimensi yang ketiga dalam variabel kepuasan kerja adalah promosi. Dalam penelitian ini dimensi promosi dibagi ke dalam 3 (tiga) indikator.

4.2.2.3.1 Perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk promosi

Indikator pertama dari dimensi promosi adalah perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk promosi. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.12 berikut ini.

Tabel 4.12
Perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk promosi
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	2	5
Ragu-ragu	8	18
Setuju	15	34
Sangat setuju	19	43
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian sangat setuju sebanyak 43% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 34% responden menyatakan setuju kemudian diikuti oleh penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 18% responden dan penilaian tidak setuju yang dipilih oleh 5% responden.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk promosi. Hal ini dibuktikan pada jenjang karir yang jelas yang diberikan oleh PT Asuransi Jiwasraya, seorang agen junior jika

memiliki prestasi yang bagus dan mampu mempertahankannya dalam jangka waktu yang lama tidak menutup kemungkinan perusahaan akan melakukan promosi jabatan menjadi senior agen, unit manajer atau bahkan area manajer. Dengan begitu semakin terbuka peluang bagi agen untuk mendapatkan jabatan atau posisi yang lebih baik lagi.

4.2.2.3.2 Promosi yang diberikan oleh perusahaan sudah sesuai dengan harapan

Indikator kedua dari dimensi promosi adalah promosi yang diberikan oleh perusahaan sudah sesuai dengan harapan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.13 berikut ini.

Tabel 4.13

Promosi yang diberikan oleh perusahaan sudah sesuai dengan harapan

N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	2
Ragu-ragu	11	25
Setuju	22	50
Sangat setuju	10	23
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 50% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 25% responden menyatakan ragu-ragu kemudian diikuti oleh penilaian sangat setuju yang dipilih oleh 23% responden dan berikutnya penilaian tidak setuju yang dipilih oleh 2% responden.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa promosi yang diberikan oleh perusahaan sudah sesuai dengan harapan. Dengan adanya jenjang karir dalam perusahaan dan peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan terkait dengan syarat-syarat untuk mencapai posisi atau jabatan yang lebih tinggi lagi, membuat kerja

agen semakin terarah. Karena meningkatnya jabatan seorang agen akan semakin bertambah pula benefit yang akan diterima oleh sang agen.

4.2.2.3.3 Promosi yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan kinerja yang telah dilakukan

Indikator ketiga dari dimensi promosi adalah promosi yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan kinerja yang telah dilakukan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.14 berikut ini.

Tabel 4.14
Promosi yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan kinerja yang telah dilakukan
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	1	2
Tidak setuju	1	2
Ragu-ragu	13	30
Setuju	20	46
Sangat setuju	9	20
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 46% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 30% responden menyatakan ragu-ragu kemudian diikuti oleh penilaian sangat setuju yang dipilih oleh 20% responden berikutnya penilaian tidak setuju yang dipilih oleh 2% responden. Dan 2% responden juga menyatakan sangat tidak setuju.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa promosi yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan kinerja yang telah dilakukan. Promosi yang dilakukan oleh PT Asuransi Jiwasraya terhadap agen sudah jelas berdasarkan kinerja yang dilakukan, karena agen bekerja untuk selalu mencapai target. Hal tersebut memungkinkan agen untuk melakukan pekerjaan sebaik-baiknya.

Semakin baik prestasi yang dilakukan oleh agen maka perusahaan akan mempertimbangkan kenaikan jabatan terhadap agen yang berprestasi tersebut. Sebaliknya seorang unit manajer yang tidak produktif akan memungkinkan perusahaan melakukan demosi atau penurunan jabatan.

4.2.2.4 Analisis Dimensi Supervisi

Dimensi yang keempat dalam variabel kepuasan kerja adalah supervisi. Dalam penelitian ini dimensi supervisi dibagi ke dalam 6 (enam) indikator.

4.2.2.4.1 Atasan memiliki kepedulian terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh agen

Indikator pertama dari dimensi supervisi adalah atasan memiliki kepedulian terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh agen. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.15 di bawah ini.

Tabel 4.15

Atasan memiliki kepedulian terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh agen
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	7	16
Setuju	25	57
Sangat setuju	12	27
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 57% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 27% responden menyatakan sangat setuju dan diikuti oleh penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 16% responden.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa atasan memiliki kepedulian terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh agen. Kepedulian atasan

terhadap pekerjaan agen terlihat dari perbincangan santai yang dilakukan oleh atasan kepada agen pada saat istirahat makan siang atau disela-sela pekerjaan. Dengan suasana yang santai agen dapat menceritakan kegiatan-kegiatan yang dilakukannya sehari-hari dengan begitu atasan dapat mengetahui perkembangan kerja agen dilapangan. Kepedulian atasan terhadap agen akan membuat agen merasa diperhatikan sehingga mereka memiliki tanggung jawab untuk memberikan yang terbaik bagi perusahaan. Hal tersebut akan menciptakan loyalitas yang tinggi dikalangan agen.

4.2.2.4.2 Atasan melakukan pengawasan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh agen

Indikator kedua dari dimensi supervisi adalah atasan melakukan pengawasan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh agen. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.16 di bawah ini.

Tabel 4.16

Atasan melakukan pengawasan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh
agen
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	3	7
Ragu-ragu	6	14
Setuju	22	50
Sangat setuju	13	29
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 50% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 29% responden menyatakan sangat setuju, diikuti oleh penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 14% responden. Dan 7% responden menyatakan tidak setuju.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa atasan melakukan pengawasan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh agen. Manajer PT Asuransi Jiwasraya kantor cabang Jakarta Timur biasanya selalu mengadakan rapat mingguan yang dihadiri oleh para agen, dalam rapat itulah agen melaporkan semua hasil kerja yang telah dilakukannya, apakah sudah mencapai target perusahaan atau belum.

4.2.2.4.3 Atasan mampu memberikan pengarahan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan karyawan

Indikator ketiga dari dimensi supervisi adalah atasan mampu memberikan pengarahan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan karyawan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.17 di bawah ini.

Tabel 4.17

Atasan mampu memberikan pengarahan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan karyawan

N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	7	16
Setuju	29	66
Sangat setuju	8	18
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.17 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 66% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 18% responden menyatakan sangat setuju dan diikuti dengan penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 16% responden.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa atasan mampu memberikan pengarahan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan karyawan. Pengarahan yang diberikan oleh para agen tidak bersifat formal, karena hal

tersebut diserahkan langsung kepada masing-masing kantor cabang. Manajer sendirilah yang akan mengatur dan menetapkan apa dan bagaimana pengarahannya yang akan diberikan kepada para agen khususnya agen baru. Sehingga manajer kantor cabang akan lebih mudah melakukan pengarahannya sesuai dengan kemampuan dan keterampilan agen-agen yang dimilikinya.

4.2.2.4.4 Atasan memberikan masukan terhadap masalah yang dihadapi oleh agen dalam pekerjaan

Indikator keempat dari dimensi supervisi adalah atasan memberikan masukan terhadap masalah yang dihadapi oleh agen dalam pekerjaan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.18 di bawah ini.

Tabel 4.18

Atasan memberikan masukan terhadap masalah yang dihadapi oleh agen dalam pekerjaan
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	2
Ragu-ragu	6	14
Setuju	23	52
Sangat setuju	14	32
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.18 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 52% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 32% responden menyatakan sangat setuju kemudian diikuti dengan penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 14% responden dan 2% responden menyatakan tidak setuju.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa atasan memberikan masukan terhadap masalah yang dihadapi oleh agen dalam pekerjaan. Pencapaian target pekerjaan merupakan salah satu masalah yang selalu dihadapi oleh para

agen. Banyak kendala-kendala yang dihadapi oleh agen dilapangan, salah satunya adalah menghadapi calon nasabah yang sulit. Biasanya atasan akan membantu agen dengan cara memberi masukan-masukan atau membagi pengetahuan atasan dalam menghadapi calon nasabah yang sulit. Sehingga dengan begitu diharapkan agen dapat menambah pengetahuan serta mampu mencapai target yang diinginkan.

4.2.2.4.5 Atasan membantu agen dalam mencapai target pekerjaan

Indikator kelima dari dimensi supervisi adalah atasan membantu agen dalam mencapai target pekerjaan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.19 di bawah ini.

Tabel 4.19
Atasan membantu agen dalam mencapai target pekerjaan
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	4	9
Ragu-ragu	8	18
Setuju	20	46
Sangat setuju	12	27
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.19 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 46% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 27% responden menyatakan sangat setuju kemudian diikuti dengan penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 18% responden dan 9% responden menyatakan tidak setuju.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa atasan membantu agen dalam mencapai target pekerjaan. Rapat mingguan yang diadakan selain untuk mengevaluasi hasil pekerjaan agen juga dapat menjadi wadah bagi agen melaporkan kesulitan-kesulitan yang dihadapinya. Apabila ada seorang agen yang memiliki prospek yang baik maka atasan tidak segan-segan untuk membantu agen tersebut untuk mencapai target yang diinginkan. Bahkan terkadang atasan sendiri

yang akan merekomendasikan calon nasabah kenalannya agar agen tersebut mampu mencapai target pekerjaan.

4.2.2.4.6 Atasan mengikutsertakan agen dalam mengambil keputusan

Indikator keenam dari dimensi supervisi adalah atasan mengikutsertakan agen dalam mengambil keputusan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.20 berikut ini.

Tabel 4.20

Atasan mengikutsertakan agen dalam mengambil keputusan

N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	13	30
Setuju	16	36
Sangat setuju	15	34
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.20 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 36% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 34% responden menyatakan sangat setuju dan diikuti dengan penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 30% responden.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa atasan mengikutsertakan agen dalam mengambil keputusan. Hal ini dapat dilihat dari rapat mingguan yang diadakan oleh atasan. Dalam rapat tersebut agen diberikan hak untuk menyampaikan pendapatnya serta masukan-masukan yang sekiranya perlu dilakukan agar kantor cabangnya dapat mencapai target yang telah ditentukan oleh kantor pusat.

4.2.2.5 Analisis Dimensi Rekan Kerja

Dimensi yang kelima dalam variabel kepuasan kerja adalah rekan kerja. Dalam penelitian ini dimensi promosi dibagi ke dalam 6 (enam) indikator.

4.2.2.5.1 Memiliki rekan kerja yang solid (kuat) dalam bekerja sama

Indikator pertama dari dimensi rekan kerja adalah memiliki rekan kerja yang solid (kuat) dalam bekerja sama. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.21 berikut ini.

Tabel 4.21
Memiliki rekan kerja yang solid (kuat) dalam bekerja sama
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	2	5
Setuju	19	43
Sangat setuju	23	52
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.21 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian sangat setuju sebanyak 52% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 43% responden menyatakan setuju dan diikuti dengan penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 5% responden.

Mayoritas responden menyatakan sangat setuju bahwa agen memiliki rekan kerja yang solid (kuat) dalam bekerja sama. Setiap kantor cabang memiliki target penjualan yang besarnya sudah ditetapkan oleh kantor pusat, untuk mencapai target tersebut biasanya para agen dibagi menjadi beberapa kelompok yang akan melakukan pemasaran kebeberapa tempat. Biasanya setelah tiga bulan masing-masing kelompok agen sudah dapat mencapai target penjualan, hal tersebut menunjukkan bahwa agen memiliki rekan kerja yang solid (kuat).

4.2.2.5.2 Adanya sikap saling membantu antar rekan kerja

Indikator kedua dari dimensi rekan kerja adalah Adanya sikap saling membantu antar rekan kerja. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.22 berikut ini.

Tabel 4.22

Adanya sikap saling membantu antar rekan kerja

N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	7	16
Setuju	20	46
Sangat setuju	17	38
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.22 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian sangat setuju sebanyak 46% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 38% responden menyatakan setuju dan diikuti dengan penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 16% responden.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa adanya sikap saling membantu antar rekan kerja. Hal ini terlihat tidak hanya dilapangan, namun didalam kantor sendiri agen selalu memperlihatkan sikap saling membantu antar rekan kerja seperti pada saat pembuatan laporan mingguan.

4.2.2.5.3 Adanya komunikasi yang baik dengan rekan kerja

Indikator ketiga dari dimensi rekan kerja adalah adanya komunikasi yang baik dengan rekan kerja. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.23 berikut ini.

Tabel 4.23
Adanya komunikasi yang baik dengan rekan kerja
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	6	13
Setuju	25	57
Sangat setuju	13	30
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.23 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 57% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 30% responden menyatakan sangat setuju dan diikuti dengan penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 13% responden.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa agen memiliki komunikasi yang baik rekan kerja. Biasanya agen melakukan perbincangan santai disela-sela pekerjaan atau pada saat istirahat makan siang. Terciptanya komunikasi yang baik dikalangan agen akan memperkecil persaingan antar agen sehingga akan menciptakan suasana kerja yang nyaman dan kekeluargaan.

4.2.2.5.4 Rekan kerja selalu memberikan dukungan dan nasihat terkait dengan pekerjaan

Indikator keempat dari dimensi rekan kerja adalah rekan kerja selalu memberikan dukungan dan nasihat terkait dengan pekerjaan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.24 berikut ini.

Tabel 4.24

Rekan kerja selalu memberikan dukungan dan nasihat terkait dengan pekerjaan

N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	2	5
Ragu-ragu	7	15
Setuju	28	64
Sangat setuju	7	16
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.24 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 64% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 16% responden menyatakan sangat setuju kemudian diikuti dengan penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 15% responden dan 5% responden menyatakan tidak setuju. Mayoritas responden setuju bahwa rekan kerja selalu memberikan dukungan dan nasihat terkait dengan pekerjaan.

4.2.2.5.5 Rekan kerja bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan bersama-sama atau kerja tim

Indikator kelima dari dimensi rekan kerja adalah rekan kerja bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan bersama-sama atau kerja tim. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.25 berikut ini.

Tabel 4.25
 Rekan kerja bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan
 bersama-sama atau kerja tim
 N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	8	18
Setuju	28	64
Sangat setuju	8	18
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.25 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 64% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 18% responden menyatakan sangat setuju kemudian diikuti dengan penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 18% responden. Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa rekan kerja bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan bersama-sama atau kerja tim.

Target penjualan dari kantor pusat yang diberikan kepada kantor cabang Jakarta Timur membuat seluruh agen bekerja sama agar dapat memenuhi target tersebut. Kantor cabang Jakarta Timur selalu dapat memenuhi target yang diberikan per tiga bulannya. Setiap kelompok agen selalu berusaha agar setiap kelompok Hal ini menunjukkan bahwa agen memiliki

4.2.2.5.6 Agen merasa nyaman dengan lingkungan kerja saat ini

Indikator keenam dari dimensi rekan kerja adalah agen merasa nyaman dengan lingkungan kerja saat ini. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.26 berikut ini.

Tabel 4.26
 Agen merasa nyaman dengan lingkungan kerja saat ini
 N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	2	5
Setuju	29	66
Sangat setuju	13	29
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.26 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 66% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 18% responden menyatakan sangat setuju kemudian diikuti dengan penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 16% responden.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa agen merasa nyaman dengan lingkungan kerja saat ini. Dengan terciptanya komunikasi dua arah baik yang bersifat vertikal kepada atasan maupun yang bersifat horizontal kepada rekan kerja akan menumbuhkan suasana kerja yang nyaman bagi agen.

4.2.3 Analisis Kinerja Karyawan

Pada bagian ini, penulis menjelaskan mengenai tanggapan agen mengenai kinerja karyawan pada agen PT Asuransi Jiwasraya (Persero) kantor cabang Jakarta Timur yang didapat dari hasil pengolahan kuesioner. Variabel kinerja karyawan dibagi ke dalam 8 (delapan) dimensi yaitu kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, pengetahuan pekerjaan, kreatifitas, kerjasama, inisiatif, ketergantungan, kualitas personal.

4.2.3.1 Analisis Dimensi Kualitas Hasil Kerja

Dimensi yang pertama dalam variabel kinerja karyawan adalah dimensi kualitas hasil kerja. Dalam penelitian ini dimensi kualitas hasil kerja sendiri dibagi ke dalam 2 (dua) indikator.

4.2.3.1.1 Siap atau mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan

Indikator pertama dari dimensi kualitas hasil kerja adalah siap atau mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.27 berikut ini.

Tabel 4.27

Siap atau mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan

N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	2
Ragu-ragu	3	7
Setuju	30	68
Sangat setuju	10	23
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.27 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 68% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 23% responden menyatakan sangat setuju kemudian diikuti dengan penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 7% responden dan 2% responden memilih tidak setuju. Mayoritas responden setuju bahwa mereka siap atau mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

4.2.3.1.2 Melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur atau aturan yang berlaku

Indikator kedua dari dimensi kualitas hasil kerja adalah melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur atau aturan yang berlaku. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.28 berikut ini.

Tabel 4.28

Melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur atau aturan yang berlaku

N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	2
Ragu-ragu	5	11
Setuju	21	48
Sangat setuju	17	39
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.28 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 48% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 39% responden menyatakan sangat setuju kemudian diikuti dengan penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 11% responden dan 2% responden memilih tidak setuju.

Mayoritas responden setuju bahwa mereka melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur atau aturan yang berlaku. Setiap agen harus memiliki buku catatan masing-masing yang berisi data calon nasabah yang telah dikunjunginya. Data tersebut nantinya akan dilaporkan kepada atasan dan akan dilihat perkembangan dari calon nasabah tersebut apakah memiliki prospek yang baik atau tidak. Bila calon nasabah tersebut memiliki prospek yang baik, maka akan segera dilakukan tindak lanjut agar kemudian calon nasabah tersebut mau menjadi nasabah dari perusahaan.

4.2.3..2 Analisis Dimensi Kuantitas Hasil Kerja

Dimensi yang kedua dalam variabel kinerja karyawan adalah kuantitas hasil kerja. Dalam penelitian ini dimensi kuantitas hasil kerja sendiri dibagi ke dalam 2 (dua) indikator.

4.2.3.2.1 Menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya

Indikator pertama dari dimensi kuantitas hasil kerja adalah menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.29 berikut ini.

Tabel 4.29
Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Pada Waktunya
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	6	14
Setuju	27	61
Sangat setuju	11	25
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.29 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 61% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 25% responden menyatakan sangat setuju kemudian diikuti dengan penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 14% responden.

Mayoritas responden setuju bahwa mereka menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Jangka waktu bagi agen dan kantor cabang untuk mencapai target yang telah ditetapkan oleh kantor pusat adalah per tiga bulan, dimana dalam tiga bulan tersebut atasan dan agen bekerja sama untuk mencapai target tersebut. Karena didukung oleh tim yang dapat diandalkan serta atasan yang peduli

terhadap pekerjaan agen maka tidak jarang kantor cabang Jakarta Timur mampu mencapai target yang diinginkan.

4.2.3.2.2 Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang ingin dicapai

Indikator kedua dari dimensi kuantitas hasil kerja adalah menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang ingin dicapai. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.30 berikut ini.

Tabel 4.30
Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Dengan Target Yang Ingin Dicapai
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	2
Ragu-ragu	3	7
Setuju	31	71
Sangat setuju	9	20
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.30 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 71% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 20% responden menyatakan sangat setuju kemudian diikuti dengan penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 7% responden dan 2% responden memilih tidak setuju. Mayoritas responden mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang ingin dicapai.

4.2.3.3 Analisis Dimensi Pengetahuan Pekerjaan

Dimensi yang ketiga dalam variabel kinerja karyawan adalah dimensi pengetahuan pekerjaan. Dalam penelitian ini dimensi pengetahuan pekerjaan sendiri dibagi ke dalam 3 (tiga) indikator.

4.2.3.3.1 Memiliki Pengetahuan Yang Baik Terhadap Pekerjaan Yang Dilakukan

Indikator pertama dari dimensi pengetahuan pekerjaan adalah memiliki pengetahuan yang baik terhadap pekerjaan yang dilakukan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.31 berikut ini.

Tabel 4.31

Memiliki Pengetahuan Yang Baik Terhadap Pekerjaan Yang Dilakukan

N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	11	25
Setuju	26	59
Sangat setuju	7	16
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.31 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 59% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 25% responden menyatakan ragu-ragu kemudian diikuti dengan penilaian sangat setuju yang dipilih oleh 16% responden.

Mayoritas responden setuju bahwa mereka memiliki pengetahuan yang baik terhadap pekerjaan yang dilakukan. Sebelum terjun ke lapangan para agen terlebih dahulu dibekali pengetahuan mengenai produk-produk yang akan mereka tawarkan kepada calon nasabah. Agar nantinya agen mampu menjelaskan kepada calon nasabah produk apa yang cocok dengan kebutuhan calon nasabah tersebut. Dan calon nasabah pun mengerti benefit yang akan mereka terima yang pada akhirnya tertarik untuk menjadi nasabah.

4.2.3.3.2 Memiliki Keterampilan Yang Dibutuhkan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan

Indikator kedua dari dimensi pengetahuan pekerjaan adalah memiliki keterampilan yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.32 berikut ini.

Tabel 4.32

Memiliki Keterampilan Yang Dibutuhkan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan

N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	4	9
Setuju	30	68
Sangat setuju	10	23
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.32 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 68% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 23% responden menyatakan sangat setuju kemudian diikuti dengan penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 9% responden.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa mereka memiliki keterampilan yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan. Keterampilan yang dibutuhkan oleh seorang agen adalah antara lain mampu menempatkan dirinya dalam berbagai keadaan, mampu berkomunikasi dengan baik sesuai dengan kedudukan atau posisi dari calon nasabah. Dan mampu menggunakan bahasa yang menarik agar calon nasabah tertarik untuk membeli polis yang ditawarkan.

4.2.3.3.3 Memiliki Pengetahuan Yang Cukup Untuk Mengatasi Masalah Yang Dihadapi Dalam Menyelesaikan Pekerjaan

Indikator kedua dari dimensi pengetahuan pekerjaan adalah memiliki pengetahuan yang cukup untuk mengatasi masalah yang dihadapi dalam menyelesaikan pekerjaan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.33 berikut ini.

Tabel 4.33
Memiliki Pengetahuan Yang Cukup Untuk Mengatasi Masalah Yang Dihadapi Dalam Menyelesaikan Pekerjaan
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	6	14
Setuju	24	54
Sangat setuju	14	32
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.33 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 54% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 32% responden menyatakan sangat setuju kemudian diikuti dengan penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 14% responden. Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa mereka memiliki pengetahuan yang cukup untuk mengatasi masalah yang dihadapi dalam menyelesaikan pekerjaan.

4.2.3.4 Analisis Dimensi Kreatifitas

Dimensi yang keempat dalam variabel kinerja karyawan adalah dimensi kreatifitas. Dalam penelitian ini dimensi kreatifitas sendiri dibagi ke dalam 2 (dua) indikator.

4.2.3.4.1 Memiliki kreatifitas dalam menciptakan gagasan-gagasan yang baik bagi perusahaan

Indikator pertama dari dimensi kreatifitas adalah memiliki kreatifitas dalam menciptakan gagasan-gagasan yang baik bagi perusahaan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.34 berikut ini.

Tabel 4.34

Memiliki kreatifitas dalam menciptakan gagasan-gagasan yang baik bagi perusahaan
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	7	16
Setuju	23	52
Sangat setuju	14	32
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.34 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 52% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 32% responden menyatakan ragu-ragu kemudian diikuti dengan penilaian sangat setuju yang dipilih oleh 16% responden. Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa mereka memiliki kreatifitas dalam menciptakan gagasan-gagasan yang baik bagi perusahaan.

4.2.3.4.2 Selalu Mengambil Tindakan Dalam Menghadapi Masalah Pekerjaan Sesuai Dengan Pengetahuan Yang Dimiliki

Indikator kedua dari dimensi kreatifitas adalah selalu mengambil tindakan dalam menghadapi masalah pekerjaan sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.35 berikut ini.

Tabel 4.35
 Selalu Mengambil Tindakan Dalam Menghadapi Masalah Pekerjaan
 Sesuai Dengan Pengetahuan Yang Dimiliki
 N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	11	25
Setuju	25	57
Sangat setuju	8	18
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.35 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 57% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 25% responden menyatakan ragu-ragu kemudian diikuti dengan penilaian sangat setuju yang dipilih oleh 18% responden.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa mereka selalu mengambil tindakan dalam menghadapi masalah pekerjaan sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki. Apabila masalah yang dihadapi oleh para agen masih dalam taraf mudah maka agen biasanya menyelesaikan masalah tersebut sesuai dengan pengetahuan yang mereka miliki. Namun apabila masalah tersebut tidak dapat diselesaikan sendiri maka agen akan menceritakan masalahnya kepada rekan kerja lalu kemudian kepada atasan apabila benar-benar sudah menemui jalan buntu.

4.2.3.5 Analisis Dimensi Kerjasama

Dimensi yang kelima dalam variabel kinerja karyawan adalah dimensi kerjasama. Dalam penelitian ini dimensi kerjasama sendiri dibagi ke dalam 2 (dua) indikator.

4.2.3.5.1 Mampu Bekerja Sama Dengan Rekan Kerja Dalam Menyelesaikan Pekerjaan Yang Harus Diselesaikan Bersama

Indikator pertama dari dimensi kerjasama adalah mampu bekerja sama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan yang harus diselesaikan bersama. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.36 berikut ini.

Tabel 4.36

Mampu Bekerja Sama Dengan Rekan Kerja Dalam Menyelesaikan Pekerjaan Yang Harus Diselesaikan Bersama

N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	9	21
Setuju	23	52
Sangat setuju	12	27
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.34 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 52% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 27% responden menyatakan sangat setuju kemudian diikuti dengan penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 21% responden.

4.2.3.5.2 Memiliki Sikap Terbuka Terhadap Pendapat Atau Masukan Dari Rekan Kerja

Indikator kedua dari dimensi kerjasama adalah memiliki sikap terbuka terhadap pendapat atau masukan dari rekan kerja. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.37 berikut ini.

Tabel 4.37
Memiliki Sikap Terbuka Terhadap Pendapat Atau Masukan Dari Rekan
Kerja
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	8	18
Setuju	24	55
Sangat setuju	12	27
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.37 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 55% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 27% responden menyatakan ragu-ragu kemudian diikuti dengan penilaian sangat setuju yang dipilih oleh 18% responden.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa mereka memiliki sikap terbuka terhadap pendapat atau masukan dari rekan kerja. Dengan adanya sikap keterbukaan antar rekan kerja dapat menghindarkan konflik antar agen yang akan memicu perpecahan dan selanjutnya akan mengakibatkan tidak tercapainya target yang diinginkan. Dengan sikap terbuka agen dapat membagi pengalaman serta meminta masukan dari rekan kerjanya mengenai hal-hal seputar pekerjaan.

4.2.3.6 Analisis Dimensi Inisiatif

Dimensi yang keenam dalam variabel kinerja karyawan adalah dimensi inisiatif. Dalam penelitian ini dimensi inisiatif sendiri dibagi ke dalam 2 (dua) indikator.

4.2.3.6.1 Memiliki Ide-Ide Yang Mampu Membantu Perusahaan Dalam Menyelesaikan Masalah

Indikator pertama dari dimensi inisiatif adalah memiliki ide-ide yang mampu membantu perusahaan dalam menyelesaikan masalah. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.38 berikut ini.

Tabel 4.38

Memiliki Ide-Ide Yang Mampu Membantu Perusahaan Dalam Menyelesaikan Masalah
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	13	30
Setuju	21	48
Sangat setuju	10	22
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.38 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 48% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 30% responden menyatakan ragu-ragu kemudian diikuti dengan penilaian sangat setuju yang dipilih oleh 22% responden. Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa mereka memiliki ide-ide yang mampu membantu perusahaan dalam menyelesaikan masalah.

4.2.3.6.2 Memiliki Inovasi Yang Mampu Memberikan Keuntungan Bagi Perusahaan Dimasa Mendatang

Indikator kedua dari dimensi inisiatif adalah memiliki inovasi yang mampu memberikan keuntungan bagi perusahaan dimasa mendatang. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.39 berikut ini.

Tabel 4.39
Memiliki Inovasi Yang Mampu Memberikan Keuntungan Bagi Perusahaan
Dimasa Mendatang
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	8	18
Setuju	24	55
Sangat setuju	12	27
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.39 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 55% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 27% responden menyatakan sangat setuju kemudian diikuti dengan penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 18% responden. Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa mereka memiliki inovasi yang mampu memberikan keuntungan bagi perusahaan dimasa mendatang.

4.2.3.7 Analisis Dimensi Ketergantungan

Dimensi yang ketujuh dalam variabel kinerja karyawan adalah dimensi ketergantungan. Dalam penelitian ini dimensi ketergantungan sendiri dibagi ke dalam 2 (dua) indikator.

4.2.3.7.1 Memiliki Kesadaran Kehadiran Yang Tinggi Dalam Perusahaan

Indikator pertama dari dimensi ketergantungan adalah memiliki kesadaran kehadiran yang tinggi dalam perusahaan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.40 berikut ini.

Tabel 4.40
Memiliki Kesadaran Kehadiran Yang Tinggi Dalam Perusahaan
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	6	14
Setuju	26	59
Sangat setuju	12	27
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.40 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 59% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 27% responden menyatakan sangat setuju kemudian diikuti dengan penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 14% responden. Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa mereka memiliki kesadaran kehadiran yang tinggi dalam perusahaan.

4.2.3.7.2 Mampu Memberikan Penjelasan Mengenai Pekerjaan Yang Dilakukan

Indikator kedua dari dimensi ketergantungan adalah mampu memberikan penjelasan mengenai pekerjaan yang dilakukan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.41 berikut ini.

Tabel 4.41
Mampu Memberikan Penjelasan Mengenai Pekerjaan Yang Dilakukan
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	7	16
Setuju	27	61
Sangat setuju	10	23
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.41 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 61% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 23% responden menyatakan sangat setuju kemudian diikuti dengan penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 16% responden.

Mayoritas responden menyatakan setuju bahwa mereka mampu memberikan penjelasan mengenai pekerjaan yang dilakukan. Seorang agen dituntut untuk menguasai setiap produk yang menjadi tanggung jawabnya dalam memperkenalkan kepada calon nasabah. PT Asuransi Jiwasraya (Persero) kantor cabang Jakarta Timur selalu memberikan pembekalan pengetahuan produk dan keterampilan yang diberikan kepada agen sebelum mereka turun ke lapangan. Sehingga agen mampu memberikan penjelasan mengenai pekerjaan yang dilakukan.

4.2.3.8 Analisis Dimensi Kualitas Personal

Dimensi yang kedelapan dalam variabel kinerja karyawan adalah dimensi kualitas personal. Dalam penelitian ini dimensi kualitas personal sendiri dibagi ke dalam 3 (tiga) indikator.

4.2.3.8.1 Memiliki Sikap Jujur Dalam Bekerja

Indikator pertama dari dimensi kualitas personal adalah memiliki sikap jujur dalam bekerja. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.42 berikut ini.

Tabel 4.42
Memiliki Sikap Jujur Dalam Bekerja
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	2
Ragu-ragu	7	16
Setuju	24	55
Sangat setuju	12	27
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.42 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 55% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 27% responden menyatakan sangat setuju kemudian diikuti dengan penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 16% responden dan sebanyak 2% responden menyatakan tidak setuju.

4.2.3.8.2 Selalu Berpenampilan Baik Bila Ke Kantor

Indikator kedua dari dimensi kualitas personal adalah selalu berpenampilan baik bila ke kantor. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.43 berikut ini.

Tabel 4.43
Selalu Berpenampilan Baik Bila Ke Kantor
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	7	16
Setuju	26	59
Sangat setuju	11	25
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.43 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 59% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 25% responden menyatakan sangat setuju kemudian diikuti dengan penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 16% responden.

4.2.3.8.3 Bersedia Bila Atasan Meminta Untuk Memimpin Suatu Pekerjaan

Indikator ketiga dari dimensi kualitas personal adalah bersedia bila atasan meminta untuk memimpin suatu pekerjaan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat dalam Tabel 4.44 berikut ini.

Tabel 4.44
Bersedia Bila Atasan Meminta Untuk Memimpin Suatu Pekerjaan
N= 44

Kriteria Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Ragu-ragu	4	9
Setuju	26	59
Sangat setuju	14	32
Total	44	100

Sumber : Hasil Penelitian bulan Juni 2010

Berdasarkan tabel 4.44 di atas, menunjukkan bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian setuju sebanyak 59% yang merupakan mayoritas dari jumlah keseluruhan responden. Selanjutnya 32% responden menyatakan sangat setuju kemudian diikuti dengan penilaian ragu-ragu yang dipilih oleh 9% responden.

4.2.4 Analisis Korelasi

Pada sub bab ini, penulis menjelaskan mengenai hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Hasil pengolahan data yang terkumpul dari kuesioner selanjutnya dianalisis untuk memperoleh kesimpulan. Pengolahan data dalam penelitian ini untuk menguji korelasi antara variabel kepuasan kerja dan variabel kinerja karyawan.

4.2.4.1 Korelasi Rank Spearman

Untuk melihat korelasi antara dua variabel ini maka dilakukan uji korelasi. Uji korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi Rank Spearman dengan teknik *rank* (peringkat). Sedangkan nilai r (koefisien korelasi) Spearman didapat dengan rumus sebagai berikut :

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dengan perhitungan manual, dimana nilai $\sum d_i^2 = 6.519,5$ (lihat lampiran) maka diperoleh koefisien korelasi Spearman sebagai berikut ini :

$$= 1 - \frac{6(6519,5)}{44(44^2 - 1)}$$

$$= 1 - \frac{39117}{44(1935)}$$

$$= 1 - \frac{39117}{85140}$$

$$= 1 - 0,4594$$

$$= 0,540$$

Selain menggunakan perhitungan manual dalam penelitian ini juga menggunakan perhitungan dengan program spss 16.0 untuk lebih memperkuat hasil korelasi antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan yang dapat dilihat pada tabel 4.45 berikut ini :

Tabel 4.45
Korelasi Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan

			Correlations	
			Kepuasan Kerja	Kinerja Karyawan
Spearman's rho	Kepuasan Kerja	Correlation Coefficient	1.000	.538**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	44	44
	Kinerja Karyawan	Correlation Coefficient	.538**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	44	44

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

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa angka koefisien korelasi Spearman antara variabel kepuasan kerja (X) dengan variabel kinerja karyawan (Y) adalah sebesar +0,538 yang dapat disimpulkan bahwa angka koefisien tersebut menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan yaitu sebesar 53,8%. Sedangkan tanda “+” menunjukkan bahwa arah hubungan yang sama (berhubungan secara positif), yaitu semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka akan semakin baik dan positif pula kinerja karyawan. Demikian pula sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja karyawan maka kinerja karyawan akan menurun ke arah yang tidak baik. Jadi dengan semakin

tingginya kepuasan kerja yang dimiliki seseorang dalam hal ini adalah agen maka akan semakin meningkat pula kinerja karyawan menuju ke arah yang positif.

4.5.2 Uji Signifikansi Korelasi *Rank Spearman*

Selanjutnya untuk mengetahui apakah koefisien korelasi tersebut signifikan secara statistik maka dilakukan melalui uji z. Adapun perhitungan uji t tersebut adalah sebagai berikut:

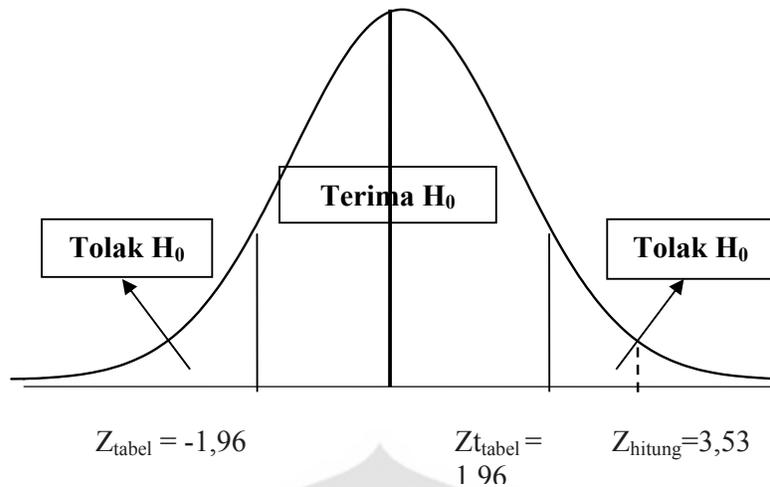
$$\begin{aligned} Z_{\text{hitung}} &= r_s \sqrt{(n-1)} \\ &= 0,538 \sqrt{(44-1)} \\ &= 0,538 \times 6,56 \\ &= 3,53 \end{aligned}$$

Pada tingkat signifikansi (α) sebesar 5% (0,05) maka nilai dari Z tabel untuk uji dua sisi (*two-tailed*):

$$\begin{aligned} Z_{\text{tabel}} &= 50\% - \alpha / 2 \\ Z_{\text{tabel}} &= 0,5 - 0,05 / 2 \\ Z_{\text{tabel}} &= 0,5 - 0,025 \\ Z_{\text{tabel}} &= 0,475 \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel kurva normal didapatkan Z_{tabel} sebesar 1,96

Dari hasil perhitungan di atas didapat nilai Z_{hitung} sebesar 3,53 dan berdasarkan tabel dengan $n-1 = 43$ serta $\alpha = 0,05$ maka didapat nilai Z_{table} sebesar 1,96. Dengan hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai $Z_{\text{tHitung}} = 3,53$ lebih besar dari pada nilai $Z_{\text{Tabel}} = 1,96$ maka H_0 ditolak dan artinya H_a diterima, yaitu terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan.



Gambar V.1 Kurva Uji Z

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat cukup bukti untuk mengatakan adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan sikap kinerja karyawan pada agen PT Asuransi Jiwasraya (Persero) kantor cabang Jakarta Timur. Artinya, Hipotesis nol (H_0) ditolak dan Hipotesis alternatif (H_a) dalam penelitian ini diterima. Dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan kerja dalam diri agen akan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja agen.

Berdasarkan jawaban yang diberikan responden melalui kuesioner diperoleh hasil bahwa kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan dengan nilai korelasi sebesar 0,538, maka kekuatan hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan bersifat kuat. Walaupun terdapat faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan kinerja karyawan ke arah yang positif selain kepuasan kerja namun faktor-faktor tersebut tidak diikutsertakan pada penelitian ini sehingga diperlukan studi dan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui signifikansi faktor-faktor lainnya dalam hubungannya dengan kinerja karyawan.