

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan perusahaan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Kualitas sumber daya manusia dapat dilihat dari kinerjanya. Kinerja sumber daya manusia berpengaruh terhadap kelangsungan hidup jangka panjang perusahaan. Apabila kinerja sumber daya manusia dalam suatu perusahaan dapat dinilai baik, hal ini akan memberikan dampak positif terhadap kinerja perusahaan. Kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik, maka kinerja dinyatakan baik dan sukses. Oleh karena itu, setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan kinerja karyawan. Setiap perusahaan selalu berupaya untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. Dengan tingkat persaingan maka perusahaan selalu dihadapkan pada tantangan untuk membuat strategi-strategi dalam mempertahankan kualitas dan kuantitas kerjanya.

PT. Prudential Life Assurance atau lebih dikenal dengan Asuransi Prudential, merupakan salah satu perusahaan asuransi internasional. Prudential Indonesia menyediakan berbagai produk yang di rancang untuk memenuhi dan melengkapi setiap kebutuhan para nasabahnya di Indonesia yang meliputi asuransi kesehatan, asuransi jiwa, dan asuransi income dan produk-produk lain yang

senantiasa berkembang. Saat ini pemegang polis asuransi PT. Prudential Life Assurance mencapai lebih dari dua juta jiwa.

Berikut ditampilkan data jumlah karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru tahun 2019.

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru Tahun 2019

No	Jabatan		Jumlah
1	Marketing		102
	Agent	56	
	Associet Agency Director	32	
	Agency Director	14	
2	Admin		20
3	Trener		2

Sumber: PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru, 2019

Kinerja karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru masih kurang optimal. Hal ini terlihat dari target dan realisasi pendapatan premi perusahaan tersebut, sebagaimana ditampilkan pada tabel 1.2.

Tabel 1.2 Target Dan Realisasi Pendapatan Premi PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru 2016-2018

No	Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase
1	2016	8.000.000.000	6.345.420.000	79,32
2	2017	10.000.000.000	7.349.940.000	73,5%
3	2018	13.000.000.000	7.881.850.000	60,06%

Sumber: PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru, 2019

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat bahwa realisasi pendapatan premi asuransi belum memenuhi target yang ditetapkan. Seperti terlihat pada tahun 2018 target yang ditetapkan sebesar Rp 13.000.000.000, sedangkan realisasi pencapaian sebesar Rp 7.881.850.000 atau 60,06%. Realisasi pendapatan premi ini terbilang

jauh dibawah pencapaian sebelumnya. Hal ini mengindikasikan kurang maksimalnya kinerja karyawan di PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru.

Selain permasalahan diatas, berdasarkan observasi peneliti juga menemukan beberapa masalah lainnya diantaranya:

- a. Banyak karyawan yang kurang menguasai teknik marketing, kurang mampu berkomunikasi dengan baik sehingga berdampak pada ketidaktertarikan calon nasabah untuk membeli produk asuransi.
- b. Seringnya menunda pekerjaan serta tidak mampu menyelesaikan tugas yang diberikan atasan tepat waktu, misalnya dalam hal pembuatan laporan individu yang tidak tepat waktu sehingga mengalami keterlambatan dalam pengiriman laporan tersebut ke kantor pusat.
- c. Serta adanya beberapa karyawan yang berbuat kesalahan dalam penyelesaian tugas pekerjaannya.

Salah satu faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan adalah pelatihan kerja yang diterima karyawan. Pelatihan yang efektif akan memperbaiki kinerja karyawan yang kurang maksimal disebabkan oleh kurangnya pengetahuan, pengalaman terbatas, dan kurangnya kepercayaan diri dari karyawan. Dengan adanya kegiatan pendidikan dan pelatihan, agen dapat menyerap pengetahuan atau nilai-nilai baru sehingga dengan pengetahuan baru tersebut para agen dapat meningkatkan produktivitas dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Karyawan asuransi dituntut untuk selalu berhadapan langsung dengan nasabahnya dan diharuskan untuk memasarkan produk asuransi kepada calon

nasabahnya, serta mampu menciptakan kepuasan calon nasabah melalui produk dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan calon nasabah. Oleh karena itu, setiap karyawan harus menguasai produk-produk asuransi yang baru maupun yang lama, serta memiliki pengetahuan tentang asuransi dan dapat menyesuaikan dirinya dengan setiap klien yang ditemui sehingga agen dapat mengetahui produk asuransi apa yang sesuai dengan calon nasabahnya.

Berikut ditampilkan data jumlah karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru yang mengikuti pelatihan.

Tabel 1.3 Pelatihan Karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru

Jenis Pelatihan	Jumlah Karyawan Mengikuti Pelatihan (Orang)
Power Up your Sales Series Prulink Assurance Account (PAA)	51
Prulink Generasi Baru (PGB) dan Prulink Syariah Generasi Baru (PSGB) Online Training	63
Pru Critical Benefit 88 (In Class Training)	50
Operation Workshop	57
Power Up Your Sales Series Accident Riders	
Power Up Your Sales Series Hospitalization Riders	47
Basic Financial Planning	61
Power Up Your Sales Series Crisis Cover Riders	50
Understanding Unit Link	63
Pru Prime Health Care	85

Sumber: PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru, 2019

Berdasarkan tabel 1.3 terlihat bahwa tidak semua karyawan dapat mengikuti pelatihan yang diadakan perusahaan. Hal ini dipicu oleh dana yang tersedia dalam mengadakan pelatihan tersebut.

Motivasi karyawan merupakan salah satu hal terpenting yang harus dimiliki agar karyawan dapat mencapai pemenuhan tujuan. Dengan motivasi

karyawan yang tinggi, diharapkan juga akan adanya peningkatan dari kinerja atau hasil nyata yang diperoleh karyawan. pemberian motivasi dilakukan kepada karyawan tidak hanya fokus pada penyelesaian tugas dan tanggung jawab saja, namun juga dalam bentuk pemberian pesan yang motivatif kepada karyawan. Motivasi yang dilakukan pimpinan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru hanya fokus pada penyelesaian tugas dan tanggung jawab karyawan, tidak disertai ucapan yang dapat meningkatkan semangat karyawan seperti pujian atas hasil kerja karyawan.

Berdasarkan permasalahan diatas penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pelatihan kerja dan motivasi secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru?
2. Variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja dan motivasi secara simultan dan parsial terhadap kinerja karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru

2. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak perusahaan, penelitian ini diharapkan menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja, pelatihan kerja dan motivasi karyawan dalam bekerja.
2. Bagi penulis penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama dibangku kuliah, terutama di bidang manajemen sumber daya manusia.
3. Bagi pihak lain, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti yang ingin mengkaji permasalahan pelatihan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan secara lebih mendalam.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Kinerja

2.1.1 Pengertian Kinerja

Istilah kinerja merupakan saduran dari bahas Inggris, yakni *performance* yang berarti melakukan, menyelenggarakan, memainkan atau menampilkan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2011:67). Selanjutnya menurut Mathis dan Jackson (2008:77) kinerja adalah apa yang dilakukan oleh karyawan. Kinerja para karyawan individual adalah faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi, selain itu karyawan dapat menjadi keunggulan bersaing, mereka juga dapat menjadi penghambat. Ketika karyawan terus menerus meninggalkan perusahaan dan ketika karyawan bekerja namun tidak efektif, maka sumber daya manusia dalam organisasi dalam keadaan merugi.

Selanjutnya menurut (Hasibuan, 2009:121) kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang dilaksanakan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Menurut (Rivai, 2011:108), pengertian kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Menurut Simamora (2009:338), penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses yang dipakai oleh perusahaan/organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan.

Dari beberapa definisi tersebut penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa kinerja merupakan output atau hasil kerja yang dihasilkan baik segi kualitas maupun kuantitas pekerjaannya dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perannya di dalam organisasi atau perusahaan yang disertai dengan kemampuan, kecakapan, dan keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja merupakan suatu hal yang penting dan juga kunci untuk mencapai keberhasilan suatu organisasi, dimana jika kinerja karyawan tidak baik maka suatu kegiatan tidak mungkin berjalan.

2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Adapun faktor-faktor yang memengaruhi kinerja individu menurut Sastrohadiwiryo, (2008:235) adalah:

a. Kemampuan mereka.

Merupakan kemampuan yang diperoleh secara formal, misalnya pendidikan yang diperoleh dibangku sekolah atau diperguruan tinggi yang dapat mempengaruhi secara langsung kinerja karyawan itu sendiri.

b. Motivasi.

Motivasi (materil dan non materil) yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasannya. Jadi sifatnya khusus seperti memberikan pujian penghargaan, bonus, piagam dan lain sebagainya. Motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja atau kelancaran tugas, sehingga kinerja karyawan lebih meningkat dalam melakukan pekerjaannya.

Motivasi tidak langsung ini besar pengaruhnya untuk merangsang kinerja karyawan, sehingga kinerja meningkat.

c. Dukungan yang diterima.

Adalah fasilitas-fasilitas yang mendukung dalam pelaksanaan pekerjaan diperlukan dalam pencapaian kinerja secara tidak langsung fasilitas-fasilitas yang terpenuhi tersebut dapat membantu kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya tersebut.

d. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan.

Dengan keberadaan pekerjaan yang perusahaan berikan kepada karyawannya sehingga dapat ikut mempengaruhi kinerja karyawan, karena karyawan akan merasa puas dan akan timbul kecintaan karyawan terhadap perusahaan dan pekerjaannya. Jika kecintaan karyawan semakin baik terhadap pekerjaannya, maka kinerja mereka akan semakin baik pula.

e. Hubungan mereka dengan organisasi.

Hubungan tempat kerja karyawan juga akan mempengaruhi kinerja karyawan secara tidak langsung karena hubungan mereka dengan organisasi kerja yang nyaman dan hubungan yang harmonis antara karyawan yang satu dengan yang lainnya maka akan timbul semangat kerja karyawan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Menurut Nitisemito (2011: 109), terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, antara lain:

- a. Jumlah dan komposisi dari kompensasi yang diberikan
- b. Penempatan kerja yang tepat

- c. Pelatihan dan promosi
- d. Rasa aman di masa depan (dengan adanya pesangon dan sebagainya)
- e. Hubungan dengan rekan kerja
- f. Hubungan dengan pemimpin

Mangkunegara (2009: 67) menyatakan bahwa faktor yang memengaruhi kinerja antara lain:

- a. Faktor kemampuan Secara psikologis kemampuan karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
- b. Faktor motivasi terbentuk dari sikap (*Attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi situasi (*Situation*) kerja.

Selanjutnya Mc. Clelland dalam Mangkunegara (2011:68) mengemukakan 6 karakteristik dari seseorang yang memiliki motif yang tinggi yaitu:

- a. Memiliki tanggung jawab yang tinggi.
 - b. Berani mengambil risiko.
 - c. Memiliki tujuan yang realistis.
 - d. Memiliki rencana kerja menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuan.
 - e. Memanfaatkan umpan balik yang kongkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan.
 - f. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan
- ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja :

- 1) Faktor individu : kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
- 2) Faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja.
- 3) Faktor organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*Reward System*).

2.1.3 Kegunaan Penilaian Kinerja

Menurut Nuraini (2013:152) kegunaan penilaian kinerja karyawan adalah:

- a. Perbaikan prestasi kerja
Umpan balik pelaksanaan kerja memungkinkan karyawan, manajer dan departemen SDM membetulkan kegiatan mereka untuk memperbaiki prestasi
- b. Penyesuaian kompensasi
Evaluasi kinerja membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya.
- c. Keputusan penempatan
Promosi, transfer dan lainnya biasanya didasarkan pada kinerja masa lalu atau antisipasinya. Promosi merupakan penghargaan terhadap kinerja masa lalu.
- d. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan
Kinerja yang jelek mungkin menunjukkan kebutuhan pelatihan. Demikian juga prestasi yang baik mungkin mencerminkan potensi harus dikembangkan.
- e. Perencanaan pengembangan karir
Umpan balik prestasi mengarahkan keputusan karir, yaitu tentang jalur karir tertentu harus diteliti

f. Penyimpangan proses staffing

Kinerja yang baik atau jelek mencerminkan kekuatan dan kelemahan

g. Ketidakakuratan informasional

Kinerja jelek mungkin menunjukkan berbagai kesalahan dalam informasi, analisa jabatan, rencana SDM atau komponen lain sistem informasi manajemen SDM

h. Kesalahan desain pekerjaan

Kinerja yang jelek merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. Penilaian kinerja membantu diagnose kesalahan tersebut

i. Kesempatan kerja yang adil

Penilaian kinerja secara akurat akan menjamin keputusan penempatan internal tanpa diskriminasi

j. Tantangan eksternal

Kadang-kadang kinerja dipengaruhi faktor-faktor diluar lingkungan kerja seperti keluarga, kesehatan, kondisi finansial atau masalah pribadi lainnya.

2.1.4 Indikator Kinerja

Model penilaian kinerja meliputi indikator sebagai berikut (Gomes dalam Nuraini, 2013:150).

- a. Kualitas kerja adalah akurasi, ketelitian dan bisa diterima atas pekerjaan yang dilakukan
- b. Produktivitas adalah kuantitas dan efisiensi kerja yang dihasilkan dalam periode waktu tertentu

- c. Pengetahuan pekerjaan adalah keterampilan dan informasi praktis/teknis yang digunakan pada pekerjaan
- d. Bisa diandalkan adalah sejauh mana karyawan bisa diandalkan atas penyelesaian dan tindak lanjut tugas
- e. Kehadiran adalah sejauh mana karyawan tepat waktu mengamati periode istirahat/makan yang ditentukan dan catatan kehadiran secara keseluruhan
- f. Kemandirian adalah sejauh mana karyawan pekerjaan dilakukan dengan atau tanpa pengawasan

Indikator kinerja menurut Mangkunegara (2009:67) adalah:

- a. Kuantitas Pekerjaan

Kuantitas pekerjaan berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan karyawan dalam kurun waktu tertentu berdasarkan standar yang telah ditentukan sebelumnya oleh perusahaan.

- a. Kualitas pekerjaan

Kualitas pekerjaan berhubungan dengan standar hasil yang berkaitan dengan mutu yang dihasilkan karyawan. Dalam hal ini merupakan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar berupa ketelitian, kerapian dan kelengkapan yang telah ditetapkan.

- b. Ketepatan waktu

Karyawan dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

c. Kerja sama

Berkaitan dengan kemampuan bekerjasama dengan orang lain dalam menjalankan pekerjaan.

2.2 Pelatihan Kerja

2.2.1 Pengertian Pelatihan Kerja

Pelatihan kerja merupakan salah bentuk pengembangan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan. Sebelum seorang karyawan mendapat latihan, ia harus disambut dengan baik. Ia harus diberi tahu tentang peraturan-peraturan, diperkenalkan dengan pengawas dan karyawan yang ada, dengan mana ia akan bekerja. ini semua gunanya adalah untuk membantu karyawan lekas menyesuaikan diri dengan pekerjaan dan dengan karyawan yang sudah ada. Bagi pegawai baru orientation merupakan suatu proses untuk mengetahui dan mengenal tempatnya keseluruhan dalam hubungan kerja. Dengan demikian orientation juga merupakan bagian yang penting dari sebuah pelatihan. Sukses tidaknya latihan dan hasil kerja karyawan dimasa mendatang juga sangat dipengaruhi orientation yang baik.

Hal ini sesuai dengan pendapat Carrell dalam Sjafriz (2012:136) ada tujuh maksud utama program pelatihan, yaitu untuk memperbaiki kinerja, meningkatkan keterampilan karyawan, menghindari keusangan manajerial, memecahkan permasalahan, orientasi karyawan baru, persiapan promosi dan keberhasilan manajerial, dan memberi kepuasan untuk kebutuhan pengembangan personal. Menurut Moekijat (2009:2) latihan adalah proses membantu karyawan untuk memperoleh efektivitas dalam pekerjaan mereka yang sekarang atau akan

datang melalui pengembangan kebiasaan berfikir, kecakapan, pengetahuan dan sikap.

Latihan berarti pengembangan tenaga kerja untuk pekerjaan-pekerjaan tertentu (Yoder dalam Moekijat, 2009:2). Selanjutnya penulis lain menafsirkan latihan itu lebih luas, termasuk latihan untuk melaksanakan pekerjaan dengan layak dan meluaskan tingkat intelektual pegawai melalui pendidikan umum (Waite dalam Moekijat, 2009:2). Sedangkan menurut Scott dalam Moekijat (2009:2) pelatihan dalam ilmu pengetahuan perilaku adalah suatu kegiatan lini dan staf yang tujuannya adalah mengembangkan pemimpin untuk memperoleh efektifitas pekerjaan perseorangan yang lebih besar, hubungan antar prseorangan dalam organisasi yang lebih baik dan penyesuaian pemimpin yang ditingkatkan kepada suasana seluruh lingkungannya.

Selanjutnya menurut Bernadian dan Rusell yang dikutip oleh Cardoso (dalam Hamalik 2015:137) pelatihan karyawan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performa pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaan. Menurut Bangun (2012:202) Pelatihan (*training*) adalah suatu proses memperbaiki keterampilan kerja karyawan untuk membantu pencapaian tujuan perusahaan. Pelatihan kerja (*training*) dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu, terinci dan rutin. Pelatihan kerja diberikan oleh perusahaan dalam rangka menjembatani adanya kesenjangan antara kondisi faktual dari kinerja seseorang terhadap

tuntutan ideal standart kinerja sebagai akibat dari kurangnya pengetahuan, keterampilan serta sikap-sikap kerja tertentu.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelatihan merupakan wadah lingkungan bagi karyawan, dimana para karyawan nantinya akan memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan perilaku spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan, dengan begitu apabila karyawan mampu menerapkan semua pelatihan yang diberikan oleh perusahaan maka akan menjadi karyawan yang terampil dan ahli dalam setiap bidangnya masing-masing. Karyawan yang terlatih sangat penting untuk meningkatkan kualitas produksi perusahaan, dan banyak juga dari karyawan tersebut akan mendapatkan apresiasi dan dipertahankan oleh perusahaan.

Ada tiga syarat yang harus dipenuhi agar suatu kegiatan dapat disebut latihan. Katiga syarat tersebut adalah:

- a. Latihan harus membantu karyawan menambah kemampuannya. Apabila seorang karyawan menjadi lebih efektif dalam semua pekerjaannya melalui usaha-usahnya sendiri untuk memperbaiki dirinya sendiri, maka hal tersebut tidak disebut latihan
- b. Latihan harus menimbulkan perubahan dalam kebiasaan bekerja karyawan, dalam sikapnya terhadap pekerjaan, dalam informasi dan pengetahuan yang ia terapkan dalam pekerjaannya sehari-hari.
- c. Latihan harus berhubungan dengan pekerjaan tertentu. Karyawan dapat ikut mengambil bagian dalam berbagai program pendidikan yang tidak disebut latihan, karena berhubungan dengan pekerjaannya yang sekarang atau dengan

tugas tertentu untuk mana kemungkinan ia ditunjuk dimasa yang akan datang adalah sedikit atau tidak ada (Moekijat, 2009:5)

2.2.2 Proses Pelatihan

Menurut Bangun (2012:203) adapun proses pelatihan akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Kebutuhan Pelatihan.

Pada dasarnya pelatihan diadakan untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, sebelum pelatihan ditetapkan perlu dilaksanakan terlebih dahulu diagnosis atas masalah-masalah pada kinerja karyawan. Setelah diidentifikasi adanya kebutuhan pelatihan maka dilakukan perincian tujuan-tujuan yang harus dicapai. Dalam analisis kebutuhan pelatihan, ada tiga sumber yang menjadi pertimbangan yang penting untuk diperhatikan antara lain:

- 1) Analisis Organisasional yaitu proses untuk mendiagnosis kebutuhan kebutuhan pelatihan, dengan melakukan inventarisasi pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan yang dimiliki perusahaan.
- 2) Analisis Pekerjaan yaitu cara kedua mendiagnosis kebutuhan-kebutuhan pelatihan. Cara ini dilakukan dengan membandingkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan dengan persyaratan pekerjaan.
- 3) Analisis Individual yaitu pendekatan paling sering yang dilakukan untuk mengidentifikasi individu-individu dalam organisasi dengan menggunakan data penilaian kinerja. Cara lain yang dapat digunakan untuk menilai

kebutuhan pelatihan dengan analisis individual yaitu dengan cara survei yang dilakukan kepada para anggota organisasi.

b. Perancangan Pelatihan

Setelah kebutuhan pelatihan sudah ditentukan berdasarkan analisis yang dilakukan jika ternyata pelatihan dibutuhkan untuk mengembangkan para anggota organisasi, maka langkah selanjutnya adalah perancangan pelatihan (*training design*). Dalam merancang pelatihan terdapat tiga faktor penting yang perlu diperhatikan, antara lain kesiapan peserta pelatihan, kemampuan pelatih, dan materi pelatihan.

c. Pelaksanaan Pelatihan

Dalam melaksanakan pelatihan, terlebih dahulu perlu dilakukan pengujian atas metode-metode yang digunakan. Tindakan ini dilakukan untuk memastikan bahwa metode yang digunakan sesuai dengan kebutuhan pelatihan. Dalam prakteknya terdapat berbagai pendekatan yang dapat digunakan untuk memilih metode yang tepat sebagai instrumen pelatihan. Berbagai faktor perlu diperhatikan agar hasil pelatihan efektif, antara lain sifat pelatihan, identifikasi peserta latihan, kemampuan pelatih, lokasi geografis, biaya waktu dan lamanya pelatihan.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa proses pelatihan harus disusun secara sistematis agar penerapan pelatihan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Pelaksanaan proses pelatihan akan mengurangi ketidakpastian, tetapi lebih mengarah pada pencapaian tujuan yang lebih pasti.

2.2.3 Manfaat Pelatihan

Menurut Davis dan Wether (dalam Setyanti, 2015:33), manfaat pelatihan dapat dikategorikan untuk perusahaan dan individual yang pada akhirnya perusahaan pula, dan hubungan antar manusia serta implementasi kebijakan perusahaan.

a. Manfaat untuk perusahaan

- 1) Memperbaiki pengetahuan dan keterampilan pada semua tingkat perusahaan;
- 2) Memperbaiki moral pekerja;
- 3) Membantu orang mengidentifikasi tujuan perusahaan;
- 4) Membantu menciptakan citra perusahaan yang lebih baik;
- 5) Membantu perkembangan kebenaran, keterbukaan, dan kepercayaan;
- 6) Memperbaiki hubungan antara atasan dan bawahan;
- 7) Membantu dalam memahami dan melaksanakan kebijakan perusahaan;
- 8) Membantu dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja;
- 9) Mengembangkan rasa tanggung jawab sejalan dengan kompetensi dan kemampuan dalam pengetahuan;
- 10) Membantu dalam perbaikan komunikasi organisasi-organisasi.

b. Manfaat untuk individual

- 1) Membantu dalam mendorong dan mencapai pengembangan dan kepercayaan diri;
- 2) Menyediakan informasi untuk memperbaiki pengetahuan kepemimpinan, keterampilan berkomunikasi, dan sikap;

- 3) Mengarahkan seseorang pada tujuan personal sambil memperbaiki keterampilan berinteraksi;
- 4) Mengembangkan jiwa untuk terus mau belajar;
- 5) Membantu mengurangi rasa takut/khawatir dalam mencoba melakukan tugas baru.
- 6) C. Manfaat untuk personal, hubungan manusia, dan pelaksana kebijakan
- 7) Memperbaiki komunikasi antara kelompok dan individual;
- 8) Membantu dalam orientasi untuk karyawan baru dan mendapatkan pekerjaan baru melalui pengalihan dan atau promosi;
- 9) Membuat kebijakan, aturan, dan regulasi perusahaan yang dapat dilaksanakan;
- 10) Membangun kepaduan gerak;
- 11) Menyediakan lingkungan yang baik untuk belajar, berkembang, dan koordinasi;
- 12) Membuat perusahaan menjadi tempat yang lebih baik untuk bekerja dan hidup.

Menurut Moekijat (2009:27) hasil latihan yang dapat dirasakan adalah:

- a. Pengurangan pemborosan dan kerusakan mesin serta alat-alat lainnya
- b. Perbaikan metode-metode dan sistem-sistem
- c. Pengurangan ketidakhadiran dan perpindahan karyawan
- d. Pengurangan waktu belajar
- e. Pengurangan beban pengawasan
- f. Pengurangan uang lembur

- g. Pengurangan biaya pemeliharaan mesin
- h. Perbaikan mutu pekerjaan
- i. Perbaikan komunikasi
- j. Perbaikan moril karyawan

2.2.4 Tujuan Pelatihan

Menurut Moekijat (2009:38) tujuan umum latihan adalah:

- a. Untuk mengembangkan keahlian, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih efektif
- b. Untuk mengembangkan pengetahuan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional
- c. Untuk mengembangkan sikap, sehingga menimbulkan kemauan kerjasama dengan teman-teman karyawan dan manajemen.

Menurut Hamalik (2015:140) beberapa tujuan pelatihan tenaga kerja:

- a. Memperbaiki kinerja

Karyawan-karyawan yang bekerja secara tidak memuaskan karena kekurangan keterampilan merupakan calon utama pelatihan. Pelatihan dibutuhkan untuk mengisi kekurangan kinerja sesungguhnya dan kinerja terprediksi karyawan.

- b. Memutakhirkan keahlian para karyawan

Melalui pelatihan memastikan bahwa karyawan dapat secara efektif menggunakan teknologi-teknologi baru. Manajer disemua bidang harus secara konstan mengetahui kemajuan-kemajuan teknologi yang membuat organisasi mereka berfungsi secara lebih efektif.

c. Mengurangi waktu belajar

Sistem seleksi karyawan tidaklah sempurna. Meskipun hasil tes, wawancara, dan data lainnya menunjukkan probabilitas yang tinggi akan kesuksesan pekerjaan oleh pelamar, tetapi terkadang terdapat saat dimana prediksi tersebut terbukti tidak valid. Pelatihan sering diperlukan untuk mengisi gap antara kinerja karyawan yang diprediksikan dengan kinerja aktualnya.

d. Memecahkan permasalahan operasional

Persoalan organisasional menyerang dari berbagai penjuru. Serangkaian pelatihan dalam berbagai bidang yang diberikan oleh perusahaan membantu karyawan dalam memecahkan masalah organisasional dan melaksanakan pekerjaan secara efektif.

e. Promosi karyawan

Salah satu cara untuk menarik, menahan, dan memotivasi karyawan adalah melalui program pengembangan karir yang sistematis. Mengembangkan kemampuan promosional karyawan adalah konsisten dengan kebijakan personal untuk promosi dari dalam, pelatihan adalah unsur kunci dalam system pengembangan karier.

f. Orientasi karyawan terhadap organisasi

Selama beberapa hari, karyawan mempunyai kesan pertama mereka terhadap organisasi dan tim manajemen. Kesan ini dapat meliputi dari kesan yang menyenangkan sampai yang tidak menyenangkan dan dapat memengaruhi kepuasan kerja dan produktivitas keseluruhan karyawan.

Karena alasan inilah beberapa pelaksana orientasi melakukan upaya bersama supaya secara benar, agar ada orientasi *karyawan* terhadap organisasi dan pekerjaan.

- g. Memenuhi kebutuhan pertumbuhan pribadi
- h. Pelatihan dan pengembangan dapat memainkan peran ganda dengan menyediakan aktivitas yang membuahkan efektivitas organisasional yang lebih besar dan meningkatkan pertumbuhan pribadi bagi semua karyawan.

2.2.5 Metode Pelatihan

Menurut Bangun (2012:210) ada beberapa metode dalam pelatihan tenaga kerja antara lain:

a. Metode *On The Job Training*

Metode *on the job training* merupakan metode yang paling banyak digunakan perusahaan dalam melatih tenaga kerjanya. Ada empat metode yang digunakan antara lain, rotasi pekerjaan, penugasan yang direncanakan, pembimbingan, dan pelatihan posisi.

- 1) Rotasi pekerjaan (*job rotation*). Merupakan pemindahan pekerjaan dari satu pekerjaan kepekerjaan lainnya dalam organisasi, sehingga dapat menambahkan pengetahuan dan pengalaman tenaga kerja.
- 2) Penugasan yang direncanakan, penugasan tenaga kerja untuk mengembangkan kemampuan dan pengalamannya tentang pekerjaanya.
- 3) Pembimbingan, pelatihan tenaga kerja langsung oleh atasannya. Metode ini sangat efektif dilakukan karena atasan langsung mengetahui bagaimana

keterampilan bawahannya, sehingga lebih tahu menerapkan metode yang digunakan.

- 4) Pelatihan posisi, tenaga kerja yang dilatih untuk dapat menduduki suatu posisi tertentu. Pelatihan seperti ini diberikan kepada tenaga kerja yang mengalami perpindahan pekerjaan.

b. Metode *off the job training*

Metode *off the job training*, pelatihan dilaksanakan dimana karyawan dalam keadaan tidak bekerja dengan tujuan agar terpusat pada kegiatan pelatihan saja. Pelatih didatangkan dari luar organisasi atau para peserta mengikuti pelatihan diluar organisasi. Hal ini dilakukan kurang atau tidak tersedianya pelatih dalam organisasi. Metode ini dapat dilakukan dengan beberapa teknik antara lain:

- 1) *Bussiness Games*, peserta dilatih dengan memecahkan suatu masalah, sehingga para peserta dapat belajar dari masalah yang sudah pernah terjadi pada perusahaan tertentu. Metode ini bertujuan agar para peserta latihan dapat dengan lebih baik dalam pengambilan keputusan dan cara mengelola operasional perusahaan dengan baik.
- 2) *Vestibule school*, tenaga kerja dilatih dengan menggunakan peralatan yang sebenarnya tetapi dilaksanakan diluar perusahaan. Tujuannya adalah untuk menghindari tekanan dan pengaruh kondisi dalam perusahaan
- 3) *Case study*, dimana peserta dilatih untuk mencari penyebab timbulnya suatu masalah, kemudian dapat memecahkan masalah tersebut. Pemecahan masalah dapat dilakukan secara individual atau kelompok atas masalah-masalah yang ditentukan.

Menurut Moekijat (2009:36) macam-macam latihan yang diberikan kepada bermacam-macam golongan karyawan adalah:

- a. Kepada pegawai baru macam latihan yang diberikan adalah induksi. Latihan yang diperlukan adalah memberi keterangan yang berhubungan dengan pekerjaan dan kebijaksanaan serta praktek perusahaan.
- b. Kepada karyawan yang telah berpengalaman macam latihan yang diberikan adalah *on the job training*. Latihan yang diperlukan adalah memberi pelajaran dalam perubahan prosedur, kebijaksanaan dan perlengkapan baru. Juga mempersiapkan pekerjaan yang tingkatannya lebih tinggi.
- c. Kepada karyawan yang dipindahkan macam latihan yang diberikan adalah induksi. Latihan yang diperlukan adalah memberi pelajaran yang berhubungan dengan tugas-tugas dan lingkungan kerja baru.
- d. Kepada pengawas macam latihan yang akan diberikan adalah latihan mengadakan pengawasan. Latihan yang diperlukan adalah memberi keterangan yang berhubungan dengan teori dan penerapan praktis mengenai teknik pengawasan.

2.2.6 Indikator Pelatihan Kerja

Penelitian ini menggunakan tiga indikator yaitu peningkatan pengetahuan, peningkatan keterampilan, dan peningkatan sikap-sikap kerja. Indikator ini diambil dari pengertian pelatihan menurut Wungu dan Brotoharsojo (2003:134), pelatihan karyawan adalah upaya sistematis perusahaan untuk meningkatkan segenap pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap-sikap kerja

(*attitudes*) para karyawan melalui proses belajar agar optimal dalam menjalankan fungsi dan tugastugas jabatannya. Pemilihan indikator ini disesuaikan dengan jenis pekerjaan yang akan dinilai yaitu agen asuransi.

a. Peningkatan pengetahuan

Peningkatan pengetahuan adalah segenap pemahaman karyawan akan fakta-fakta, peraturan-peraturan, berbagai macam prosedur, proses-proses dan sejenisnya. Pengetahuan yang dimaksud dalam hal ini adalah pengetahuan yang berhubungan dengan bidang tugasnya, yaitu pengetahuan prosedur, proses kerja dan tentang peraturan kerja agen yang ada dalam organisasi.

b. Peningkatan Keterampilan

Keterampilan dapat dipelajari dan dikembangkan, sehingga memberikan manfaat bagi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugasnya sehari-hari dengan baik. Keterampilan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keterampilan agen dalam mengembangkan jaringan nasabah, dan keterampilan dalam penguasaan teknis agen yang akan memberikan manfaat bagi perusahaan dalam mencapai tujuan.

c. Peningkatan sikap-sikap kerja

Sikap (*Attitudes*) yakni segenap kualitas perasaan karyawan terhadap pekerjaan, lingkungan kerja, orang-orang lain dan atau taraf kesediaan karyawan untuk menampilkan perilaku kerja tertentu. Sikap merupakan respon yang diperlihatkan oleh karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan untuk menampilkan perilaku kerja yang positif atau negatif. Sikap yang dimaksud dalam penelitian ini berhubungan dengan sikap agen setelah mengikuti pelatihan yang

diharapkan lebih aktif dan tanggap, percaya diri dan mandiri dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya.

2.3 Motivasi

2.3.1 Pengertian Motivasi

Istilah motivasi, dalam kehidupan sehari – hari memiliki pengertian yang beragam baik yang berhubungan dengan perilaku individu maupun perilaku organisasi. Namun, apapun pengertiannya, motivasi merupakan unsur penting dalam diri manusia yang berperan mewujudkan keberhasilan dalam usaha atau pekerjaan manusia. Motivasi kerja didefinisikan sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja (Mangkunegara, 2009:94).

Motivasi adalah kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi untuk mencapai tujuan keorganisasian, yang dikondisikan oleh kemampuan untuk memenuhi kebutuhan individual tersebut (Robbins dalam Winardi 2009:2). Definisi lain oleh Gray dalam Winardi (2009:2) motivasi merupakan hasil sejumlah proses bersifat internal atau eksternal bagi seorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap antusiasme dan prestise dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu. Seseorang yang sangat termotivasi yaitu orang yang melaksanakan upaya substansial guna menunjang tujuan-tujuan produksi kesatuan kerjanya dan organisasi dimana ia bekerja. Seseorang yang tidak termotivasi hanya memberikan upaya minimum dalam hal bekerja. Konsep motivasi merupakan sebuah konsep penting dalam studi tentang kinerja individual (Winardi, 2009:2)

Menurut Malthis dan Jackson (2009:114), motivasi adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak yang juga didorong oleh rasa ingin mencapai suatu tujuan tertentu. Motivasi kerja merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah dan berorientasi pada tujuan organisasi atau perusahaan.

Sehingga dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi Sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia ke arah suatu tujuan tertentu, Suatu keahlian dalam mengarahkan karyawan dan perusahaan agar mau bekerja secara berhasil, Dan sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja.

2.3.2 Tujuan Motivasi

Adapun tujuan motivasi menurut (Hasibuan 2009:146), yaitu :

- a. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
- b. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
- c. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan
- d. Meningkatkan kedisiplinan karyawan
- e. Mengefektifkan pengadaan karyawan
- f. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
- g. Meningkatkan loyalitas, kreatifitas dan partisipasi karyawan
- h. Meningkatkan kesejahteraan karyawan
- i. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya
- j. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat produksi dan bahan baku.

2.3.3 Proses Motivasi

Motivasi merupakan konsep yang digunakan untuk menggambarkan dorongan-dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang yang mengarahkan perilaku. Ada beberapa proses motivasi, di antaranya adalah : (Hasibuan, 2009:150)

a. Tujuan

Dalam proses motivasi perlu diterapkan terlebih dahulu tujuan perusahaan, baru kemudian para karyawan di motivasi ke arah tujuan itu.

b. Mengetahui kepentingan

Dalam proses motivasi penting mengetahui keinginan karyawan dan tidak hanya melihat dari sudut kepentingan pimpinan dan perusahaan

c. Komunikasi efektif

Dalam proses motivasi harus dilakukan komunikasi yang baik dengan bawahan. Bawahan harus mengetahui apa yang akan diperolehnya dan syarat apa yang harus dipenuhi agar insentif tersebut diperolehnya.

d. Integrasi tujuan

Proses motivasi diperlukan untuk menyatukan tujuan perusahaan dan tujuan kepentingan karyawan, tujuan perusahaan adalah *need complex*. Yaitu untuk memperoleh laba dan perluasan perusahaan. Sedangkan tujuan individu karyawan adalah pemenuhan kebutuhan dan kepuasan.

e. Fasilitas

Perusahaan atau manajemen perlu memberikan fasilitas kepada karyawan guna kelancaran pelaksanaan pekerjaan.

f. *Team Work*

Manajemen harus membentuk *team work* yang terkoordinasi dengan baik agar dapat mencapai tujuan perusahaan.

2.3.4 Teori – Teori Motivasi

Ada beberapa macam teori tentang motivasi: (Mangkunegara, 2009:94)

1. Teori Hirarki Kebutuhan (*Theory of Needs Hierarchical*)

Teori motivasi yang sangat terkenal adalah teori kebutuhan yang dikemukakan oleh Abraham Maslow. Menurut Maslow bahwa pada setiap diri manusia itu terdiri atas lima kebutuhan yaitu kebutuhan secara fisiologis, rasa aman, sosial, penghargaan dan aktualisasi diri. Berikut penjelasannya :

- a. Kebutuhan aktualisasi diri (*self actualization needs*), Kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, skill, potensi, kebutuhan untuk berpendapat dengan mengemukakan ide-ide, memberikan penilaian dan kritik terhadap sesuatu.
- b. Kebutuhan penghargaan (*Esteem needs*). Kebutuhan akan harga diri, kebutuhan dihormati dan kebutuhan dihargai orang lain.
- c. Kepemilikan sosial. Kebutuhan merasa memiliki, kebutuhan untuk diterima di dalam kelompok, berafiliasi, berinteraksi dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai.
- d. Rasa aman. Kebutuhan rasa aman, kebutuhan perlindungan dari ancaman bahaya, pertentangan dan lingkungan hidup.
- e. Kebutuhan fisiologis. Kebutuhan fisiologis meliputi kebutuhan makan, minum, perlindungan fisik, seksual dan ini sebagai kebutuhan terendah.

2. *Mc Clelland's Theory of Needs*

David McClelland menganalisis tentang tiga kebutuhan manusia yang sangat penting di dalam organisasi atau perusahaan tentang motivasi mereka. *McClelland theory of needs* menfokuskan kepada tiga hal, yaitu:

- a. Kebutuhan dalam mencapai kesuksesan (*Need for achievement*), yaitu kemampuan untuk mencapai hubungan kepada standar perusahaan yang telah ditentukan juga perjuangan karyawan untuk menuju keberhasilan.
- b. Kebutuhan dalam kekuasaan atau otoritas kerja (*Need for power*) yaitu kebutuhan untuk membuat orang berperilaku dalam keadaan yang wajar dan bijaksana di dalamnya tugasnya masing-masing.
- c. Kebutuhan untuk berafiliasi (*Needs for affiliation*). Yaitu hasrat untuk bersahabat dan mengenal lebih dekat rekan kerja atau para karyawan di dalam organisasi

3. *Theory X and Theory Y*

Douglas McGregor mengajukan dua pandangan yang berbeda tentang manusia yaitu negatif dengan tanda label X dan positif dengan tanda label Y. McGregor merumuskan asumsi dan perilaku manusia dalam organisasi yaitu:

Teori X (negatif) merumuskan asumsi seperti :

- a. Karyawan sebenarnya tidak suka bekerja dan jika ada kesempatan dia akan menghindari atau bermalas-malasan dalam bekerja.
- b. Semenjak karyawan tidak suka atau tidak menyukai pekerjaannya, mereka harus diatur dan dikontrol bahkan mungkin ditakuti untuk menerima sanksi hukum jika tidak bekerja dengan sungguh-sungguh.

- c. Karyawan akan menghindari tanggung jawabnya dan mencari tujuan formal sebisa mungkin.
- d. Kebanyakan karyawan menempatkan keamanan di atas faktor lainnya yang berhubungan erat dengan pekerjaan dan akan menggambarkannya dengan sedikit ambisi.

Sebaliknya teori Y (positif) memiliki asumsi-asumsi sebagai berikut :

- a. Karyawan dapat memandang pekerjaan sebagai sesuatu yang wajar, lumrah dan alamiah baik tempat bermain atau beristirahat, dalam artian berdiskusi atau sekedar teman bicara.
- b. Manusia akan melatih tujuan pribadi dan pengontrolan diri sendiri jika mereka melakukan komitmen yang sangat objektif.
- c. Kemampuan untuk melakukan keputusan yang cerdas dan inovatif adalah tersebar secara meluas diberbagai kalangan tidak hanya dari *top management* atau dewan direksi.

4. Teori ERG

Teori ERG menyebutkan ada tiga kategori kebutuhan individu, yaitu eksistensi (*existence*), keterhubungan (*relatedness*) dan pertumbuhan (*growth*), karena itu disebut teori ERG, yang berupa :

- 1. Kebutuhan eksistensi untuk bertahan hidup, kebutuhan fisik.
- 2. Kebutuhan keterhubungan adalah kebutuhan untuk berhubungan dengan orang lain yang bermanfaat seperti keluarga, sahabat, atasan dan keanggotaan di dalam masyarakat.

3. Kebutuhan pertumbuhan adalah kebutuhan untuk menjadi produktif dan kreatif, misalnya diberdayakan di dalam potensi tertentu dan berkembang secara terus menerus.

2.3.5 Peranan Motivasi

Motivasi mempengaruhi jenis penyesuaian yang dilakukan oleh karyawan terhadap suatu organisasi. Agar organisasi menjadi efektif maka perlu menangani masalah motivasional dengan mensimulasi keputusan untuk turut serta dengan organisasi bersangkutan dan keputusan untuk memproduksi pada tempat kerja. Peranan motivasi antara lain (Winardi, 2009:132):

- a. Untuk merangsang orang-orang agar bersedia turut serta dengan perusahaan yang bersangkutan dan tetap berada di sana, maka banyak perusahaan menyediakan:
 - a) Rencana-rencana pension memadai
 - b) Asuransi jiwa berkelompok
 - c) Penggantian biaya-biaya pengobatan meyakinkan.
- b. Guna memastikan bahwa karyawan melaksanakan tugas yang dikerjakan, maka para calon karyawan diskrin secara hati-hati guna menentukan apakah kiranya memiliki keterampilan yang diperlukan. Setelah diperkerjakan maka kinerja mereka secara rutin dinilai
- c. Disamping kinerja puncak, perusahaan yang menghadapi masalah baru memerlukan kreatif dan inovatif dalam diri karyawan mereka.

2.3.6 Indikator Motivasi Kerja

Menurut Hasibuan (2009:149), ada dua indikator motivasi yaitu sebagai berikut:

a. Motivasi langsung (*Direct Motivation*)

Motivasi langsung adalah motivasi (materil dan non materil) yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasannya. Jadi sifatnya khusus seperti pujian, penghargaan, tunjangan hari raya, bonus dan bintang jasa.

b. Motivasi tidak langsung (*Indirect Motivation*)

Motivasi tidak langsung adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja/kelancaran tugas sehingga para karyawan betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya. Motivasi tidak langsung besar pengaruhnya untuk merangsang semangat bekerja karyawan sehingga produktif.

Indikator motivasi kerja menurut Sedarmayanti (2009:233-239) yaitu antara lain sebagai berikut:

1. Gaji (*salary*).

Bagi karyawan, gaji merupakan faktor penting untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri dan keluarganya. Gaji selain berfungsi memenuhi kebutuhan pokok bagi setiap karyawan juga dimaksudkan untuk menjadi daya dorong bagi karyawan agar dapat bekerja dengan penuh semangat. Tidak ada satu organisasi pun yang dapat memberikan kekuatan baru kepada tenaga kerjanya atau

meningkatkan produktivitas, jika tidak memiliki system kompensasi yang realitis dan gaji bila digunakan dengan benar akan memotivasi karyawan.

2. Supervisi

Supervisi yang efektif akan membantu peningkatan produktivitas pekerja melalui penyelenggaraan kerja yang baik, juga pemberian petunjukpetunjuk yang nyata sesuai standar kerja, dan perlengkapan pembekalan yang memadai serta dukungan-dukkungan lainnya. Tanggung jawab utama seorang supervisor adalah mencapai hasil sebaik mungkin dengan mengkoordinasikan sistem kerja pada unit kerjanya secara efektif. *Supervisor* mengkoordinasikan sistem kerjanya itu dalam tiga hal penting yaitu: melakukan dengan memberi petunjuk/pengarahan, memantau proses pelaksanaan pekerjaan, dan menilai hasil dari sistem kerja yang diikuti dengan melakukan umpan balik (*feed back*).

3. Kebijakan dan Administrasi.

Keterpaduan antara pimpinan dan bawahan sebagai suatu keutuhan atau totalitas sistem merupakan faktor yang sangat penting untuk menjamin keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Melalui pendekatan manajemen partisipatif, bawahan tidak lagi dipandang sebagai objek, melainkan sebagai subjek. Dengan komunikasi dua arah akan terjadi komunikasi antar pribadi sehingga berbagai kebijakan yang diambil dalam organisasi bukan hanya merupakan keinginan dari pimpinan saja tetapi merupakan kesepakatan dari semua anggota organisasi. Para pendukung manajemen partisipatif selalu menegaskan bahwa manajemen partisipatif mempunyai pengaruh positif terhadap

karyawan. Melalui partisipasi, para karyawan akan mampu mengumpulkan informasi, pengetahuan, kekuatan dan kreativitas untuk memecahkan persoalan.

4. Hubungan Kerja.

Untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, haruslah didukung oleh suasana kerja atau hubungan kerja yang harmonis yaitu terciptanya hubungan yang akrab, penuh kekeluargaan dan saling mendukung baik hubungan antara sesama karyawan atau antara karyawan dengan atasan. Manusia sebagai makhluk sosial akan selalu membutuhkan hubungan dengan orang lain, baik di tempat kerja maupun di luar lingkungan kerja. Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan persahabatan dan mereka tidak akan bahagia bila ditinggalkan sendirian, untuk itu maka mereka akan melakukan hubungan dengan teman-temannya. Kebutuhan sosial secara teoritis adalah kebutuhan akan cinta, persahabatan, perasaan memiliki dan diterima oleh kelompok, keluarga dan organisasi. Kelompok yang mempunyai tingkat keeratan yang tinggi cenderung menyebabkan para pekerja lebih puas berada dalam kelompok. Kelompok kerja juga dapat memenuhi sistem sebagai *sounding board* terhadap problem mereka atau sebagai sumber kesenangan atau hiburan.

5. Kondisi Kerja.

Kondisi kerja yang nyaman, aman dan tenang serta didukung oleh peralatan yang memadai tentu akan membuat karyawan betah untuk bekerja. Dengan kondisi kerja yang nyaman, karyawan akan merasa aman dan produktif dalam bekerja sehari-hari. Lingkungan fisik dimana individu bekerja mempunyai pengaruh pada jam kerja maupun sikap mereka terhadap pekerjaan itu sendiri.

Sebanyak 30% dari kasus absensi para pekerja ternyata disebabkan oleh sakit yang muncul dari kecemasan yang berkembang sebagai reaksi bentuk kondisi kerja.

6. Pekerjaan itu sendiri.

Pekerjaan itu sendiri menurut Herzberg merupakan faktor motivasi bagi karyawan untuk berforma tinggi. Pekerjaan atau tugas yang memberikan perasaan telah mencapai sesuatu, tugas itu cukup menarik, tugas yang memberikan tantangan bagi karyawan, merupakan faktor motivasi, karena keberadaannya sangat menentukan bagi motivasi untuk hasil *performace* yang tinggi. Suatu pekerjaan akan disenangi oleh seseorang bila pekerjaan itu sesuai dengan kemampuannya, sehingga dia merasa bangga untuk melakukannya. Pekerjaan yang tidak disenangi kurang dan menantang, biasanya tidak mampu menjadi daya dorong, bahkan pekerjaan tersebut cenderung menjadi rutinitas yang membosankan dan tidak menjadi kebanggaan. Teknik pemerdayaan pekerjaan dapat dijadikan sebagai sarana motivasi karyawan dengan membuat pekerjaan mereka lebih menarik, dan membuat tempat kerja lebih menantang dan memuaskan untuk bekerja.

7. Peluang untuk maju

Peluang untuk maju (*advance*) merupakan pengembangan potensi diri seorang karyawan dalam melakukan pekerjaan. Setiap karyawan tentunya menghendaki adanya kemajuan atau perubahan dalam pekerjaannya yang tidak hanya dalam hal jenis pekerjaan yang berbeda atau bervariasi, tetapi juga posisi yang lebih baik. Setiap karyawan menginginkan adanya promosi ke jenjang yang

lebih tinggi, mendapatkan peluang untuk meningkatkan pengalamannya dalam bekerja. Peluang bagi pengembangan potensi diri akan menjadi motivasi yang kuat bagi karyawan untuk bekerja lebih baik. Promosi merupakan kemajuan karyawan ke pekerjaan yang lebih dalam bentuk tanggung jawab yang lebih besar, prestise atau status yang lebih, *skill* yang lebih besar, dan khususnya naiknya tingkat upah atau gaji.

8. Pengakuan atau penghargaan (*recognition*)

Setiap manusia mempunyai kebutuhan terhadap rasa ingin dihargai. Pengakuan terhadap prestasi merupakan alat motivasi yang cukup ampuh, bahkan bisa melebihi kepuasan yang bersumber dari pemberian kompensasi. Pengakuan merupakan kepuasan yang diperoleh seseorang dari pekerjaan itu sendiri atau dari lingkungan psikologis dan/atau fisik di mana orang tersebut bekerja, yang masuk dalam kompensasi nonfinansial. Seseorang yang memperoleh pengakuan atau penghargaan akan dapat meningkatkan semangat kerjanya. Kebutuhan akan harga diri/penghormatan lebih bersifat individual atau mencirikan pribadi, ingin dirinya dihargai atau dihormati sesuai dengan kapasitasnya (kedudukannya). Sebaliknya setiap pribadi tidak ingin dianggap dirinya lebih rendah dari yang lain. Mungkin secara jabatan lebih rendah tetapi secara manusiawi setiap individu (pria atau wanita) tidak ingin direndahkan. Oleh sebab itu pimpinan yang bijak akan selalu memberikan pengakuan/penghargaan kepada karyawan yang telah menunjukkan prestasi membanggakan sebagai faktor motivasi yang efektif bagi peningkatan prestasi kerja karyawannya.

9. Keberhasilan (*achievement*).

Setiap orang tentu menginginkan keberhasilan dalam setiap kegiatan/tugas yang dilaksanakan. Pencapaian prestasi atau keberhasilan (*achievement*) dalam melakukan suatu pekerjaan akan menggerakkan yang bersangkutan untuk melakukan tugas-tugas berikutnya. Dengan demikian prestasi yang dicapai dalam pekerjaan akan menimbulkan sikap positif, yang selalu ingin melakukan pekerjaan dengan penuh tantangan. Seseorang yang memiliki keinginan berprestasi sebagai suatu kebutuhan dapat mendorongnya untuk mencapai sasaran. Kebutuhan berprestasi biasanya dikaitkan dengan sikap positif dan keberanian mengambil resiko yang diperhitungkan untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan.

10. Tanggung jawab.

Tanggung jawab merupakan kewajiban seseorang untuk melaksanakan fungsi-fungsi yang ditugaskan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan pengarahan yang diterima. Setiap orang yang bekerja pada suatu perusahaan/organisasi ingin dipercaya memegang tanggung jawab yang lebih besar dari sekedar apa yang telah diperolehnya. Tanggung jawab bukan saja atas pekerjaan yang baik, tetapi juga tanggung jawab berupa kepercayaan yang diberikan sebagai orang yang mempunyai potensi. Setiap orang ingin diikutsertakan dan ingin diakui sebagai orang yang mempunyai potensi, dan pengakuan ini akan menimbulkan rasa percaya diri dan siap memikul tanggung jawab yang lebih besar.

2.4 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

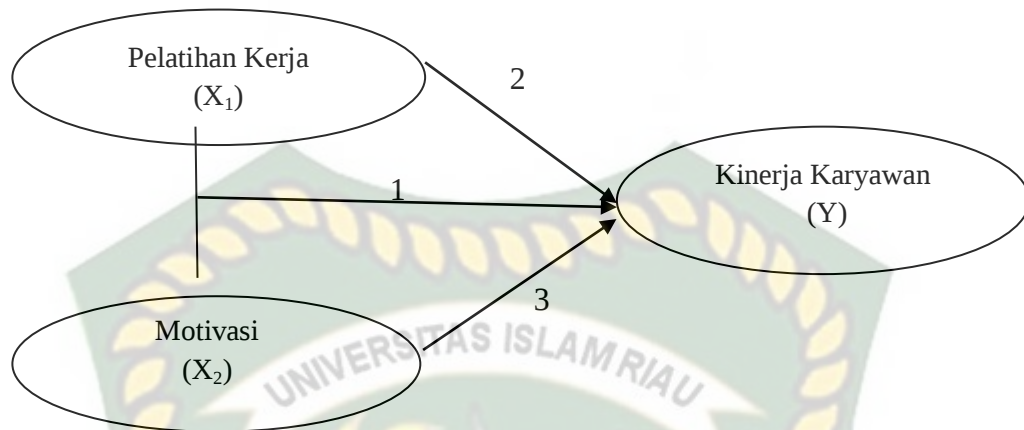
No	Judul, Nama dan Penelitian	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	pengaruh pelatihan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan di PT. Prudential cabang MRT Stars. Jonathan Richardo 2015	Pelatihan Kerja (X_1) Motivasi (X_2) Kinerja (Y)	Regresi Sederhana	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan kerja dan motivasi berpengaruh positif baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan PT. Prudential cabang MRT Stars.
2	Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Wilayah Pekanbaru Lambok R Siregar 2016	Pelatihan (X_1) Motivasi (X_2) Kinerja (Y)	Regresi Linear Berganda	Pelatihan dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Wilayah Pekanbaru
3	Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Agen Asuransi Yang Tidak Dapat Memenuhi Target Pada Ajb Bumi Putera 1912 Jember Ulfa Trisia Pratiwi 2017	Pelatihan Kerja (X) Kinerja (Y)	Regresi Linear sederhana	Berdasarkan hasil uji t menunjukan bahwa pelatihan berpengaruh terhadap kinerja agen asuransi

Sumber: Jurnal

2.5 Kerangka Penelitian

Sehubungan dengan teori tersebut, maka dapat dibuat kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran



Sumber : Sastrohadiwiryo (2008:235) dan Nitisemito (2011: 109)

2.6 Hipotesis

Dari rumusan masalah, tujuan penelitian, teori yang mendukung serta kerangka pemikiran maka:

- H₁: Diduga pelatihan kerja dan motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru
- H₂: Diduga pelatihan kerja dan motivasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru
- H₃: Diduga pelatihan kerja berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru yang terletak di jalan Soekarno Hatta no 28 Kota Pekanbaru.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah semua individu/unit-unit yang menjadi target penelitian (Purwanto: 2007). Pada penelitian ini yang menjadi populai adalah seluruh karyawan yang mengikuti *training product* Prudential Life Assurance Pekanbaru sebanyak 63 orang. Sampel adalah himpunan bagian dari unit populasi. Pengambilan sampel menggunakan metode sensus yaitu menjadikan seluruh populasi sebagai sampel penelitian.

2.3 Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan faktor-faktor atau variabel yang digunakan dalam penelitian dari pemahaman tersebut, dapat diketahui bahwa operasionalisasi konsep sangat diperlukan untuk menjabarkan pengertian dari konsep yang digunakan dalam penelitian, sehingga indikator-indikator dari variabel penelitian ini menjadi jelas.

Dibawah ini penjelasan definisi operasional variabel yang dioperasionalkan dalam penelitian dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3.1. Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kinerja (Y): hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegara, 2009:67)	Kualitas kerja	• Kesesuaian antara prosedur dengan hasil kerja agen • Kemampuan dalam meminimalisir kesalahan	Ordinal
	Kuantitas kerja	• Kemampuan karyawan untuk meningkatkan target • Target calon nasabah baru • Target nasabah baru	
	Ketepatan Waktu	• Kesesuaian penyelesaian pekerjaan dengan waktu • Penggunaan waktu yang sebaik-baiknya dalam penyelesaian pekerjaan • Kedisiplinan untuk melakukan laporan kerja setiap bulan sekali kepada pimpinan	
	Kerjasama	• Dapat membantu pekerjaan rekan kerja secara personal atau tim. • Bersedia dibantu oleh rekan kerja untuk kelancaran dalam pelaksanaan pekerjaan	
Pelatihan kerja (X1) merupakan upaya sistematis perusahaan untuk meningkatkan segenap pengetahuan, keterampilan, dan sikap-sikap kerja, para karyawan melalui proses belajar agar optimal dalam fungsi dan tugas-tugas jabatannya (Wungu dan Brotoharsojo (2013:134)	Peningkatan Pengetahuan	• Adanya pelatihan dapat menambah pengetahuan agen tentang prosedur perusahaan • Adanya pelatihan dapat menambah pengetahuan tentang peraturan kerja agen • Adanya pelatihan dapat menambah pengetahuan tentang proses kerja agen	Ordinal
	Peningkatan Keterampilan	• Kemampuan agen dalam mengembangkan jaringan • Penguasaan teknis agen terhadap pelaksanaan pekerjaan	

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
	Peningkatan sikap-sikap Kerja	• Meningkatkan rasa percaya diri dalam bekerja • Meningkatkan sikap tanggap agen dalam bekerja • Sikap mandiri dalam melaksanakan pekerjaan	
Motivasi (X2): adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak yang juga di dorong oleh rasa ingin mencapai suatu tujuan tertentu. (Malthis dan Jackson, 2009:114)	Motivasi langsung Motivasi tidak langsung	• Penghargaan • Bonus • Tunjangan • Suasana Pekerjaan • Penempatan kerja	Ordinal

Sumber: Mangkunegara (2009:67), Wungu dan Brotoharsojo (2013:134), Mathis Dan Jackson (2009:114)

3.4 Jenis dan Sumber Data

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis memerlukan data dan informasi yang lengkap dan akurat. Adapun jenis data dan sumber data dari penelitian ini terdiri dari:

a. Data primer

Adapun datanya berupa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada para karyawan yang berupa kuesioner penelitian yang diambil dari indikator kinerja, pelatihan kerja dan motivasi.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang telah diolah dan telah tersaji serta telah terdokumentasi seperti data kinerja dan jumlah karyawan dari tahun 2016-2018 serta data lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Interview

Interview yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara dengan responden yang terkait langsung pada karyawan.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data melalui pertanyaan yang telah penulis siapkan yang ditujukan kepada responden yang akan dijadikan sampel. Dengan mencatat data yang tersedia yang berhubungan dengan permasalahan penelitian yang ada.

3.6 Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dari lapangan dikumpulkan/ditabulasikan, diklasifikasikan, dan dianalisis menurut jenis dan sifatnya, kemudian diuraikan secara deskriptif, dan kuantitatif.

Untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen maka penulis melakukan teknik pengukuran dan analisis data dengan menyatakan jawaban dalam bilangan dan kemudian memberikan nilai dengan bilangan serta memberikan skor persentase pada setiap jenis jawaban kuesioner. Jumlah skor tersebut, kemudian disusun dalam bentuk lima interval. Penentuan skornya adalah sebagai berikut:

1. Apabila jawaban sangat setuju, diberi skor 5
2. Apabila jawaban setuju, diberi skor 4
3. Apabila jawaban netral, diberi skor 3

4. Apabila jawaban tidak setuju, diberi skor 2
5. Apabila jawaban sangat tidak setuju, diberi skor 1

Metode analisis data yang digunakan dalam pengertian ini adalah skala Likert. Skor jawaban respondens dalam penelitian ini terdiri atas lima alternatif jawaban yang mengandung variasi lain yang bertingkat (Sugiyono, 2012:86).

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilaitertinggi} - \text{nilaiterendah}}{5}$$

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Tabel 3.1: Interval Rata - Rata Pernyataan Per Variabel

Interval Rata Rata	Kategori
4.20 – 5.00	Sangat Setuju
3.40 – 4.19	Setuju
2.60 – 3.39	Cukup Setuju
1.80 – 2.59	Tidak Setuju
1.00 – 1.79	Sangat Tidak Setuju

Sumber: Sugiyono (2012)

Dalam menguji hasil yang di dapat dari kuesioner dilakukan yang mencakup uji instrument, uji normalitas, uji F, uji t, uji Determinasi (R^2).

2.6.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah uji tentang kemampuan suatu kuesioner dalam mengukur apa yang hendak diukur. Keputusan dilakukan dengan melihat hasil output *Corrected Item-Total Correlation* dimana jika koefisien r positif dan lebih besar dari nilai r tabel berarti butir pertanyaan telah valid Santoso (2009: 277). Semua pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS).

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengukur sejauh mana alat ukur dapat dipercaya Santoso (2007:278). Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.

Perhitungan reliabilitas dengan menggunakan SPSS, dengan melihat *cronbach's alpha* pada tabel *reliability statistics*. Keputusannya jika nilai $\alpha > 0,6$, maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Menurut Arikunto (2012:145) “Untuk uji reliabilitas digunakan teknik Alpha Cronbrach”. Dimana suatu instrument dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan atau α sebesar 0,6 atau lebih.

2.7 Uji Asumsi Klasik

2.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji terhadap normal tidaknya sebaran data yang dianalisis dengan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* (Santoso, 2009: 86). Perhitungan dilakukan dengan menggunakan program bantu SPSS, dimana apabila signifikan dari Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari nilai 0,05 ($\alpha = 0,05$) berarti data berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai Kolmogorov-Smirnov lebih kecil dari nilai 0,05 ($\alpha = 0,05$) berarti data tidak berdistribusi normal.

3.7.2 Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas digunakan untuk menunjukan adanya hubungan linier diantara variabel-variabel bebas dalam model regresi, apabila variabel-variabel bebas berkorelasi sempurna maka disebut Multikolinieritas sempurna. Salah satu

cara yang dapat dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya Multikolinieritas antar variabel dapat dilihat dari *variance inflation faktor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

3.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Kuncoro (2009: 124), heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan atau observasi. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat scatterplot serta melalui atau menggunakan uji gleter, uji park, dan uji white. Tetapi uji heteroskedastisitas yang paling sering digunakan adalah uji scatterplot.

2.8 Uji Hipotesis

3.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam melakukan analisis data terhadap data yang telah didapatkan, penulis menggunakan metode persamaan regresi linier berganda, dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 22. SPSS Versi 22 yaitu suatu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel yaitu variabel bebas (pelatihan kerja dan motivasi) dan variabel terikat (kinerja). Dalam Sugiyono (2012:86) formula dari regresi linear berganda tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan: Y = Kinerja Karyawan

X_1 = Pelatihan Kerja

X_2 = Motivasi

α = konstanta

$b_1 b_2$ = koefisien regresi

e = koefisien pengganggu (error)

3.8.2 Uji F (Uji Regresi Simultan)

Uji statistik F ini digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Kuncoro, 2009:98). Sehingga dapat dilakukan uji statistik t dengan ketentuan:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka terdapat pengaruh yang kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka terdapat pengaruh yang lemah antara variabel bebas dengan variabel terikat.

3.8.3 Uji t (Uji Regresi Parsial)

Uji-t digunakan untuk menguji apakah pernyataan hipotesis benar (Kuncoro, 2009: 13). Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel terikat, maka dapat dilakukan uji statistik dengan ketentuan:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh yang kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh yang lemah antara variabel bebas dengan variabel terikat.

3.8.4 Analisis Koefisien Determinasi

Menurut Priyatno (2010:24) koefisien determinasi adalah data untuk mengetahui seberapa besar presentase pengaruh langsung variabel bebas yang semakin dekat hubungannya dengan variabel terikat atau dapat dikatakan bahwa penggunaan model tersebut bisa dibenarkan. Koefisien determinasi (R^2) dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

1. Sejarah PT. Prudential Life Assurance

Prudential plc (*Public Limited Company*) merupakan perusahaan jasa keuangan terkemuka asal Inggris yang berdiri sejak tahun 1848. Prudential plc memiliki tujuan untuk membantu masyarakat dalam merencanakan keuangan mereka dan keluarga, dengan cara menyediakan produk-produk untuk mengatasi resiko keuangan yang dipilih.

Di Asia, Prudential telah memiliki pengalaman lebih dari 86 tahun dengan dibukanya unit bisnis prudential pertama di Malaysia. Kantor regional Prudential di Asia adalah Prudential Corporation Asia (PCA) di Hongkong yang didirikan tahun 1994. Kini, Prudential di Asia telah berhasil menjadi salah satu grup perusahaan asuransi jiwa terdepan di Asia dengan operasi asuransi jiwa dan pengelolaan dana di 11 negara, yaitu Cina, Filipina, Hongkong, India, Indonesia, Korea, Malaysia, Singapura, Taiwan, Thailand, dan Vietnam.

Di Indonesia, Prudential Indonesia merupakan bagian dari Prudential Plc (*Public Limited Company*) London, Inggris dan menginduk pada kantor regional Prudential Corporation Asia (PCA) yang berkedudukan di Hongkong. Sejak didirikan pada tahun 1995, Prudential Indonesia telah menerima berbagai penghargaan, salah satunya adalah penghargaan sebagai “*lifetime achievement award for best life insurance company*” dari majalah investor pada tahun 2007. Di tahun 2011, Prudential Indonesia mendapatkan berbagai penghargaan dari media massa.

2. Visi dan Misi PT. Prudential Life Assurance

Sebagai salah satu perusahaan asuransi yang terbesar dan terkemuka di Indonesia, PT. Prudential Life Assurance memiliki visi dan misi bagi *shareholder* maupun *stakeholder*. Hal ini ditujukan agar perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan bersama.

a. Visi PT. Prudential Life Assurance

Menjadi perusahaan nomor satu Asia, dalam hal:

1) Pelayanan nasabah

Nasabah adalah kunci penting dalam bisnis asuransi, oleh karena itu pelayanan terhadap nasabah merupakan hal penting bagi PT. Prudential Life Assurance untuk mencapai tujuan yaitu menjadi perusahaan jasa keuangan nomor satu.

2) Memberikan hasil terbaik bagi para pemegang saham

Prudential memiliki komitmen yang tinggi untuk memberikan hasil yang memuaskan kepada para pemegang saham sehingga mereka akan terus memberikan dukungan yang lebih baik lagi demi keberhasilan perusahaan dalam perkembangannya.

3) Mempekerjakan orang-orang terbaik

Untuk mendukung keberhasilan tujuan dan visi ini, PT. Prudential Life Assurance senantiasa mengembangkan kemampuan sumberdaya manusianya, baik para tenaga pemasaran maupun karyawan. Oleh karena itu, PT. Prudential Life Assurance sangat mengutamakan pendidikan,

pelatihan dan pengembangan bagi para tenaga pemasaran dan karyawan sehingga tujuan dan misi perusahaan dapat dicapai dengan hasil terbaik.

b. Misi PT. Prudential Life Assurance

Sebagai usaha untuk mewujudkan visi perusahaan, PT. Prudential Life Assurance mempunyai misi agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Misi PT. Prudential Life Assurance adalah “Menjadi perusahaan jasa keuangan ritel terbaik di Indonesia, melampaui pengharapan para nasabah, tenaga pemasaran, staf dan pemegang saham dengan memberikan pelayanan terbaik, produk berkualitas, staf serta tenaga profesional yang berkomitmen tinggi serta menghasilkan pendapatan investasi yang menguntungkan”.

Sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari misi, PT. Prudential Life Assurance memiliki empat pilar (*four pillars*), yaitu pondasi yang merupakan dasar berdiri dan berkembangnya perusahaan serta yang membedakannya dengan perusahaan-perusahaan lain. Berikut ini adalah Empat Pilar tersebut:

- a) Semangat untuk selalu menjadi yang terbaik
- b) Organisasi yang memberikan kesempatan belajar
- c) Bekerja sebagai suatu keluarga
- d) Integritas dan keuntungan yang merata bagi semua pihak yang terkait dengan perusahaan

Meskipun misi dan empat pilar sudah menjelaskan arah dan tujuan perusahaan, untuk lebih memperkuatnya, PT. Prudential Life Assurance mengadopsi *Core Values* (prinsip-prinsip dasar) yang dikembangkan oleh

Prudential Corporation Asia (PCA) sebagai panduan kepada setiap orang di perusahaan dalam bekerja.

3. Produk-Produk PT. Prudential Life Assurance

Dari waktu ke waktu, PT. Prudential Life Assurance selalu menciptakan inovasi baru dan menawarkan produk-produk yang sesuai untuk nasabah, mulai dari asuransi jiwa tradisional hingga asuransi jiwa yang berbasis investasi baik yang berbasis konvensional maupun yang berbasis syariah.

a. Produk perlindungan terkait investasi

1) PRULink Assurance Account

PRULink Assurance Account merupakan produk asuransi yang diluncurkan pada tahun 2000 dan merupakan produk *unit link* yang terpopuler di Indonesia. PRULink Assurance Account atau yang biasa disebut PAA ini mempunyai 2 jenis, yaitu PAA berbasis konvensional dan PAA yang berbasis syariah.

2) PRULink Assurance Account berbasis Konvensional

PRULink Assurance Account konvensional adalah produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi yang memberikan perlindungan asuransi jiwa dan keuntungan berinvestasi dan juga produk yang dirancang untuk memberikan fleksibilitas yang dapat memenuhi kebutuhan dalam setiap tahapan kehidupan calon nasabah. Dalam produk PAA, usia minimal pemegang polis adalah 21 tahun dan usia bertanggung minimal 1-70 tahun (pada ulang tahun berikutnya). Manfaat utama dalam produk ini, nasabah atau pemegang polis akan menerima manfaat

utama berupa pemberian perlindungan jiwa hingga usia 99 tahun dan pemberian perlindungan terhadap cacat total dan tetap.

3) PRULink Assurance Account berbasiskan Syariah

PRULink Syariah Assurance Account adalah produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi yang memberikan perlindungan sekaligus keuntungan berinvestasi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Prinsip-prinsip syariah tersebut adalah akad tijarah dan *tabarru'*. Akad *tabarru'* disini melibatkan hubungan antara pemegang polis/peserta satu dengan yang lain. Sedangkan akad tijarah digunakan pada transaksi yang melibatkan hubungan antara pemegang polis/ peserta dengan PT. Prudential Life Assurance yang berfungsi melaksanakan tugastugas operasional dan administrasi pada perusahaan asuransi. Dalam produk ini, dana investasi akan dialokasikan pada 3 macam pilihan. *Pertama*, PRULink Syariah Rupiah Cash & Bond Fund. *Kedua*, PRULink Syariah Rupiah Managed Fund. *Ketiga*, PRULink Syariah Rupiah Equity Fund.

4) PRULink Fixed Pay

PRULink Fixed Pay adalah produk unit link yang dirancang untuk memberikan fleksibilitas yang dapat memenuhi berbagai kebutuhan di setiap tahapan kehidupan dengan manfaat kematian yang dijamin dan pilihan periode pembayaran premi yang pasti. Keistimewaan dari produk ini ialah adanya jaminan manfaat kematian (*guaranteed death benefit*), adanya pemberian *loyalty* bonus berupa alokasi premi bagi nasabah yang terus melunasi pembayaran premi sampai periode 15 atau 20 tahun, adanya masa pembayaran premi yang dapat disesuaikan dengan keinginan nasabah (7, 10, 15 atau 20 tahun), nasabah dapat memilih masa

pertanggungan jiwa sampai usia 65, 70, 75, 80 atau 85 tahun, adanya kesempatan bagi nasabah untuk melakukan investasi di salah satu atau kombinasi 7 jenis dana investasi yang tersedia serta nasabah dapat melakukan pengalihan dana (*Fund Switching*).

5) PRULink Investor Account

PRULink Investor Account diluncurkan pada tahun 1998. Produk ini menjadikan PT. Prudential Life Assurance sebagai pelopor dari produk *unit link* ini. PRULink Investor Account merupakan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi dengan pembayaran premi satu kali yang menawarkan berbagai pilihan dana investasi. Disamping mendapatkan potensi hasil investasi, produk ini juga akan memberikan perlindungan yang komprehensif terhadap resiko kematian atau resiko menderita cacat total dan tetap. Produk ini memberikan keleluasan bagi pemegang polis untuk memilih investasi yang memungkinkan tingkat pengembalian investasi yang baik di jangka panjang, sesuai dengan kebutuhan dan profil resiko pemegang polis.

6) PRU My Child

PRU *my child* merupakan produk pertama di Indonesia yang menyediakan perlindungan jiwa terkait investasi untuk anak sejak sebelum dilahirkan. PRU *my child* memberikan perlindungan yang komprehensif mulai saat anak dalam kandungan, dilahirkan, sampai dewasa. Mulai dari perlindungan kesehatan, finansial dan pendidikan. Produk ini memiliki beberapa keistimewaan berupa perlindungan jiwa komprehensif untuk anak sejak dalam kandungan sampai dewasa, perlindungan terhadap kelainan bawaan pada anak, tidak ada proses

underwriting untuk janin/calon bayi, jumlah pertanggungan jiwa anak sampai dengan Rp. 500 juta dan produk asuransi PRU *my child* menyediakan 17 jenis asuransi tambahan (*riders*) untuk melengkapi perlindungan jiwa anak.

b. Produk Perlindungan (Proteksi)

1) Asuransi Jiwa Berjangka

Produk yang termasuk dalam asuransi jiwa berjangka ialah PRU *life cover*. PRU *life cover* merupakan produk asuransi jiwa yang memberikan perlindungan jika meninggal dunia sebelum akhir masa perlindungan PRU *life cover* atau menderita cacat total dan tetap sebelum usia 60 tahun. PRU *life cover* memberikan perlindungan masa pertanggungan sampai dengan usia 99 tahun dan pilihan masa pembayaran premi sampai dengan 20 tahun.

2) Asuransi Jiwa Tradisional

Produk yang termasuk dalam asuransi jiwa tradisional ialah PRU *universal life*. PRU *universal life* adalah produk asuransi jiwa yang memberikan perlindungan asuransi jiwa serta pengelolaan dana dengan profil resiko investasi yang rendah, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di semua tahapan manusia.

c. Asuransi Kecelakaan

Asuransi kecelakaan di PT. Prudential Life Assurance terdiri dari dua produk:

1) PRU *accident cover*

PRU *accident cover* memberikan perlindungan keuangan terhadap resiko kematian yang terjadi akibat kecelakaan sebelum tertanggung berusia 65 tahun.

2) PRU*accident plus*

PRU*accident plus* adalah asuransi kecelakaan tanpa kewajiban untuk membeli produk asuransi lainnya. Produk asuransi ini membantu nasabah meminimalisir jumlah premi yang harus dibayar. PRU*accident plus* memberikan perlindungan komprehensif untuk resiko meninggal atau cacat tetap total.

d. Asuransi Kesehatan

Produk asuransi kesehatan yang dikeluarkan oleh PT. Prudential Life Assurance bernama PRU*hospital care*. PRU*hospital care* merupakan produk asuransi kesehatan khusus untuk rawat inap rumah sakit atau terpaksa harus menjalani perawatan di ICU (*Intensive Care Unit*), operasi bedah, maupun kecelakaan misalkan ketika sedang melakukan perjalanan ke luar negeri. Pembayaran akan dilakukan berdasarkan jumlah hari nasabah menjalani perawatan.

e. Endowment

PRU*protector plan* adalah produk Endowment yang dikeluarkan oleh PT. Prudential Life Assurance yang dirancang untuk menjamin nasabah dan keluarga dari kondisi yang tak diinginkan yang mungkin terjadi setiap saat dalam kehidupan. Sebagai kombinasi proteksi dan investasi, PRU*protector plan* menyediakan dana segar untuk nasabah dan keluarganya apabila diperlukan, sementara dana investasi akan tetap berjalan. Produk ini mempunyai kelebihan dari produk lainnya berupa pembayaran premi hanya selama 10 tahun sementara proteksi jiwa akan terlindungi selama 10 tahun kedepan.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden

Pada bagian ini akan diuraikan secara deskriptif mengenai penyebaran data latar belakang responden (karyawan) PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru yang terdiri dari berbagai perbedaan karakteristik. Karakteristik responden yang dibahas oleh penelitian ini meliputi: Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan dan Masa kerja.

5.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Klasifikasi responden berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.1: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	
		Orang	Persentase %
1.	Laki-Laki	42	66,7
2.	Perempuan	21	33,3
	Jumlah	63	100

Sumber : Data Olahan, 2019

Berdasarkan Tabel 5.1 terlihat bahwa rata-rata karyawan di PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru adalah laki-laki. Hal ini dikarenakan jenis pekerjaan yang membutuhkan semangat yang tinggi untuk mencari nasabah.

5.1.2 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Umur

Klasifikasi responden berdasarkan tingkat umur dapat dilihat pada tabel

Tabel 5.2: Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No.	Usia Responden	Frekuensi	
	(Tahun)	Orang	Persentase %
1.	20 - 30	32	50,8
2.	31 – 40	22	34,9
3.	41 – 50	9	14,2
4.	> 50	-	-
	Jumlah	63	100

Sumber : Data Olahan, 2019

Berdasarkan Tabel 5.2 terlihat bahwa usia karyawan rata-rata masih dalam masa produktif yakni berumur 20-40 Tahun dengan harapan memiliki semangat kerja yang lebih tinggi karena masih memiliki energi yang kuat dalam menjalankan pekerjaan yaitu mencari nasabah.

5.1.3 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Klasifikasi responden berdasarkan tingkat pendidikan karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.3 : Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi	
		Orang	Persentase %
1.	SMA/Sederajat	17	27
2.	Diploma III (D3)	19	30,2
3.	Strata 1	27	42,9
	Jumlah	63	100

Sumber : Data Olahan, 2019

Berdasarkan Tabel 5.3 diketahui bahwa mayoritas karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru memiliki tingkat pendidikan Strata 1

sebanyak 42,9%. Terkait tingkat pendidikan, perusahaan telah menetapkan kualifikasi pendidikan cukup tinggi untuk menjadi bagian dari perusahaan. Karyawan yang memiliki kualifikasi tinggi terkait tingkat pendidikannya biasanya akan diterima bekerja.

5.1.4 Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja

Untuk mengetahui masa kerja karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru dapat dilihat dari tabel 5.4 berikut ini:

Tabel 5.4: Responden Berdasarkan Masa Kerja

No.	Masa Kerja	Frekuensi	
	(Tahun)	Jumlah	Persentase %
1.	0-5	34	54
2.	6-10	21	33,3
3.	>10	8	12,7
	Jumlah	63	100

Sumber : Data Olahan, 2019

Berdasarkan Tabel 5.4 diketahui bahwa mayoritas karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru memiliki masa kerja berkisar 0-5 tahun sebanyak 54%. Hal ini mengindikasikan karyawan cukup memiliki pengalaman dalam menjalankan pekerjaan.

5.2 Pengujian Instrumen

Instrumen penelitian harus memiliki kualifikasi tertentu yang memenuhi persyaratan ilmiah, paling tidak meliputi aspek validitas dan reliabilitas. Adapun hasil pengujian validitas dan reliabilitas dapat dijelaskan sebagai berikut.

5.2.1. Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *corrected item-total correlation*. Kriteria suatu alat ukur pada instrumen penelitian (kuesioner) disebut valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel. Berdasarkan r tabel untuk jumlah item sebanyak 63 pada signifikansi 0,05 diperoleh nilai r tabel dengan persamaan $N-2 = 63-2 = 61 = 0,248$. Dari hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 22 diperoleh hasil pengujian validitas sebagai berikut.

Tabel 5.5: Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pelatihan (X_1)	X1.1	0.536	0.248	Valid
	X1.2	0.360	0.248	Valid
	X1.3	0.407	0.248	Valid
	X1.4	0.302	0.248	Valid
	X1.5	0.584	0.248	Valid
	X1.6	0.325	0.248	Valid
	X1.7	0.372	0.248	Valid
	X1.8	0.599	0.248	Valid
Motivasi (X_2)	X2.1	0.601	0.248	Valid
	X2.2	0.546	0.248	Valid
	X2.3	0.336	0.248	Valid
	X2.4	0.557	0.248	Valid
	X2.5	0.346	0.248	Valid
Kinerja	Y1	0.432	0.248	Valid

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
(Y)	Y2	0.523	0.248	Valid
	Y3	0.659	0.248	Valid
	Y4	0.311	0.248	Valid
	Y5	0.441	0.248	Valid
	Y6	0.318	0.248	Valid
	Y7	0.523	0.248	Valid
	Y8	0.414	0.248	Valid
	Y9	0.348	0.248	Valid
	Y10	0.333	0.248	Valid

Sumber: Hasil Olahan SPSS, 2019

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada Tabel 5.5 dapat diketahui bahwa semua nilai r hitung $>$ r tabel (0,248). Artinya adalah item-item pernyataan yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel seperti kinerja, pelatihan dan motivasi dinyatakan valid dan layak untuk dilakukan analisis selanjutnya.

5.4.2. Hasil Uji Reliabilitas

Kaidah reliabilitas sebuah instrumen penelitian dapat diketahui dengan menggunakan model *cronbach's alpha*. Koefisien akan memenuhi syarat reliabilitas jika nilainya $>$ 0,60. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas diperoleh informasi sebagai berikut:

Tabel 5.6: Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Kriteria/Nilai Batas	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pelatihan	0,60	0,740	Reliabel
Motivasi	0,60	0,716	Reliabel
Kinerja	0,60	0,749	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan SPSS, 2019

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat bahwa seluruh nilai *cronbach's alpha* variabel bebas dan variabel terikat lebih besar dari 0,60 sebagaimana yang disyaratkan untuk bisa dikatakan reliabel atau handal (dapat dipercaya). Dengan demikian instrumen penelitian dapat digunakan dalam proses pembahasan selanjutnya.

5.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Untuk mengukur masing-masing variabel, penulis membuat daftar pertanyaan yang akan dijawab oleh responden dalam bentuk kuesioner. Berikut ini akan dijelaskan secara garis besar variasi jawaban responden atas daftar pertanyaan dalam kuesioner kepada 63 orang responden.

5.2.1 Pelatihan

Berikut ini akan disajikan hasil tanggapan responden terhadap variabel pelatihan yang diukur dengan menggunakan 8 item pernyataan dengan masing-masing hasil sebagai berikut:

1. Peningkatan Pengetahuan

Peningkatan pengetahuan merupakan pemahaman karyawan akan fakta, peraturan, berbagai macam prosedur, proses dan lainnya. Adapun pengetahuan yang dimaksud dalam hal ini adalah pengetahuan yang berhubungan dengan

bidang tugasnya, yaitu pengetahuan prosedur, proses kerja dan tentang peraturan kerja agen yang ada dalam organisasi. Pelatihan yang dijalani karyawan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan yang dimiliki terkait pekerjaan. Apabila seorang karyawan mampu meningkatkan pengetahuannya melalui pelatihan yang diikuti maka dapat dikatakan pelatihan tersebut berhasil dilakukan, dan sebaliknya.

Berikut hasil tanggapan responden terhadap masing-masing dimensi peningkatan pengetahuan.

Tabel 5.7
Tanggapan Responden mengenai Pelatihan dapat menambah pengetahuan saya tentang prosedur perusahaan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	12	19
2	Setuju	23	36,5
3	Cukup Setuju	22	34,9
4	Tidak Setuju	6	9,5
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	63	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 5.7 di atas, dapat diketahui dari 63 orang responden, jawaban responden adalah sebanyak 12 responden atau 19% menjawab sangat setuju, setuju berkisar 23 responden 36,5%, jawaban cukup berjumlah 22 responden atau 34,9%, tidak setuju berjumlah 6 responden 9,5% dan jawaban sangat tidak setuju tidak memiliki jawaban dari responden. Karyawan yang menjawab cukup setuju dan tidak setuju di dominasi yang berusia 20-30, dengan tingkat pendidikan SMA dan Diploma serta memiliki masa kerja dari 0-5 tahun.

Dengan demikian diketahui bahwa bagi karyawan dengan masa kerja 0-5 tahun, pelatihan belum cukup efektif dalam menambah pengetahuan tentang prosedur perusahaan. Hal ini dikarenakan pelatihan yang diikuti lebih mengarah kepada pemahaman tentang pelaksanaan teknis dan jenis produk perusahaan.

Dari keterangan diatas melalui tanggapan responden mengenai Pelatihan dapat menambah pengetahuan karyawan tentang prosedur perusahaan, jawaban terbanyak yaitu pada jawaban setuju sebanyak 23 orang atau 36,5%. hal ini membuktikan bahwa pelatihan yang dilakukan dapat menambah pengetahuan karyawan terkait prosedur perusahaan. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dikategorikan baik.

Tabel 5.8
Tanggapan Responden mengenai Pelatihan yang diikuti dapat menambah pengetahuan saya tentang peraturan kerja di perusahaan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	14,3
2	Setuju	17	27
3	Cukup Setuju	33	52,4
4	Tidak Setuju	4	6,3
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	63	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 5.8 di atas, dapat diketahui dari 63 orang responden, jawaban responden adalah sangat setuju berjumlah 9 responden 14,3%, setuju berjumlah 17 responden 27%, cukup berjumlah 33 responden 52,4%, tidak setuju berjumlah 4 responden 6,3% dan jawaban sangat tidak setuju tidak memiliki jawaban dari responden. Karyawan yang menjawab cukup setuju dan tidak setuju

di dominasi yang berusia 20-30, dengan tingkat pendidikan SMA serta memiliki masa kerja dari 0-5 tahun. Dengan demikian diketahui bahwa bagi karyawan dengan usia 20-30 tahun, pelatihan yang diikuti belum cukup efektif dalam menambah pengetahuan tentang peraturan kerja di perusahaan. Hal ini dikarenakan pelatihan yang diikuti lebih mengarah kepada pemahaman tentang pelaksanaan teknis dan jenis produk perusahaan.

Dari keterangan diatas melalui tanggapan responden mengenai pelatihan yang diikuti dapat menambah pengetahuan saya tentang peraturan kerja di perusahaan, jawaban terbanyak yaitu pada jawaban cukup setuju sebanyak 33 orang atau 52,4%. Dengan demikian diketahui bahwa pelatihan yang diikuti karyawan belum sepenuhnya mampu meningkatkan pengetahuan saya tentang peraturan kerja. Hal ini dikarenakan pelatihan yang dilakukan cenderung lebih dominan ke penguasaan produk perusahaan dari pada peraturan kerja. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dominan dikategorikan cukup baik.

Tabel 5.9
Tanggapan Responden mengenai Pelatihan kerja dapat menambah pengetahuan saya tentang proses kerja

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	10	15,9
2	Setuju	27	42,9
3	Cukup Setuju	16	25,3
4	Tidak Setuju	10	15,9
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	63	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 5.9 di atas, dapat diketahui dari 63 orang responden, jawaban responden adalah sangat setuju berjumlah 10 responden 15,9%, setuju berjumlah 27 responden 42,9%, cukup setuju berjumlah 16 responden 25,3%, tidak setuju berjumlah 10 responden 15,9% dan jawaban sangat tidak setuju tidak memiliki jawaban dari responden. Karyawan yang menjawab cukup setuju dan tidak setuju di dominasi yang berusia 31-50, dengan tingkat pendidikan SMA dan Diploma serta memiliki masa kerja dari 0-5 tahun. Dengan demikian diketahui bahwa bagi karyawan dengan usia 31-50 tahun, pelatihan yang diikuti belum cukup efektif dalam menambah pengetahuan tentang proses kerja. Hal ini dikarenakan pelatihan yang diikuti lebih mengarah kepada pemahaman tentang pelaksanaan teknis dan jenis produk perusahaan

Dari keterangan diatas melalui tanggapan responden mengenai pelatihan kerja dapat menambah pengetahuan saya tentang proses kerja. hal ini membuktikan bahwa pelatihan yang dilakukan dapat menambah pengetahuan karyawan terkait proses kerja. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dikategorikan baik.

2. Peningkatan Keterampilan

Keterampilan dapat dipelajari dan dikembangkan, sehingga memberikan manfaat bagi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugasnya sehari-hari dengan baik. Keterampilan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keterampilan agen dalam mengembangkan jaringan nasabah, dan keterampilan

dalam penguasaan teknis agen yang akan memberikan manfaat bagi perusahaan dalam mencapai tujuan.

Berikut hasil tanggapan responden terhadap masing-masing dimensi peningkatan keterampilan.

Tabel 5.10
Tanggapan Responden mengenai Saya mampu dalam mengembangkan jaringan kerja

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	12,7
2	Setuju	18	28,6
3	Cukup Setuju	25	39,7
4	Tidak Setuju	12	19
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	63	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 5.10 di atas, dapat diketahui dari 63 orang responden, jawaban responden adalah sangat setuju berjumlah 12,7%, setuju setuju berjumlah 28,6%, cukup setuju berjumlah 25 orang 39,7%, tidak setuju sebanyak 12 orang 19% dan jawaban sangat tidak setuju tidak memiliki jawaban dari responden. Karyawan yang menjawab cukup setuju dan tidak setuju di dominasi yang berusia 20-30, dengan tingkat pendidikan SMA serta memiliki masa kerja dari 0-5 tahun. Karyawan dengan usia tersebut belum cukup efektif dalam mengembangkan jaringan kerja diluar perusahaan yang diakibatkan kurangnya pengalaman dalam pekerjaan.

Dari keterangan diatas melaui tanggapan responden mengenai saya mampu dalam mengembangkan jaringan kerja, jawaban terbanyak yaitu pada jawaban cukup setuju sebanyak 25 orang atau 39,7%. hal ini membuktikan bahwa

pelatihan yang dilakukan cukup mampu dalam mengembangkan jaringan kerja karyawan. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dikategorikan cukup baik.

Tabel 5.11
Tanggapan Responden mengenai Secara teknis Saya menguasai terhadap pelaksanaan pekerjaan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	17	27
2	Setuju	22	34,9
3	Cukup Setuju	19	30,2
4	Tidak Setuju	5	7,9
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	63	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 5.11 di atas, dapat diketahui dari 63 orang responden, jawaban responden adalah sangat setuju berjumlah 27%, setuju berjumlah 22 orang atau 34,9%, cukup setuju sebanyak 19 orang atau 30,2%, tidak setuju sebanyak 5 orang 7,9% dan jawaban sangat tidak setuju tidak memiliki jawaban dari responden. Karyawan yang menjawab cukup setuju dan tidak setuju di dominasi yang berusia 20-30. Tingkat usia tersebut belum memiliki pengalaman yang cukup untuk menguasai pekerjaan secara teknis dilapangan. Tingkat pendidikan responden umumnya adalah SMA dan Diploma serta memiliki masa kerja dari 0-5 tahun.

Dari keterangan diatas melalui tanggapan responden mengenai Secara teknis karyawan menguasai terhadap pelaksanaan pekerjaan, jawaban terbanyak yaitu pada jawaban setuju sebanyak 22 orang atau 34,9%. hal ini membuktikan

bahwa pelatihan yang dilakukan dapat meningkatkan karya dalam menguasai pelaksanaan pekerjaan. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dikategorikan baik.

3. Peningkatan sikap-sikap kerja

Sikap (*Attitudes*) yakni segenap kualitas perasaan karyawan terhadap pekerjaan, lingkungan kerja, orang-orang lain dan atau taraf kesediaan karyawan untuk menampilkan perilaku kerja tertentu. Sikap merupakan respon yang diperlihatkan oleh karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan untuk menampilkan perilaku kerja yang positif atau negatif. Sikap yang dimaksud dalam penelitian ini berhubungan dengan sikap agen setelah mengikuti pelatihan yang diharapkan lebih aktif dan tanggap, percaya diri dan mandiri dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya.

Berikut hasil tanggapan responden terhadap masing-masing dimensi peningkatan sikap-sikap kerja.

Tabel 5.12
Tanggapan Responden mengenai Dengan adanya pelatihan dapat meningkatkan rasa percaya diri saya dalam bekerja

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	10	15,9
2	Setuju	16	25,4
3	Cukup Setuju	30	47,6
4	Tidak Setuju	7	11,1
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		63	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 5.12 di atas, dapat diketahui dari 63 orang responden, jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 10 orang atau 15,9%, setuju sebanyak 16 orang atau 25,4%, cukup setuju sebanyak 30 orang atau 47,6%, tidak setuju sebanyak 7 orang 11,1% dan jawaban sangat tidak setuju tidak memiliki jawaban dari responden. Karyawan yang menjawab cukup setuju dan tidak setuju di dominasi yang berpendidikan SMA dan Diploma serta memiliki masa kerja dari 0-5 tahun, dengan usia 20-40. Masa kerja tersebut belum efektif bagi karyawan untuk bekerja dengan rasa percaya diri penuh.

Dari keterangan diatas melaui tanggapan responden mengenai dengan adanya pelatihan dapat meningkatkan rasa percaya diri karyawan dalam bekerja, jawaban terbanyak yaitu pada jawaban cukup setuju sebanyak 30 orang atau 47,6%. hal ini membuktikan bahwa pelatihan yang dilakukan cukup mampu dapat meningkatkan rasa percaya diri karyawan dalam bekerja. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dikategorikan cukup baik.

Tabel 5.13
Tanggapan Responden mengenai Pelatihan yang di ikuti akan meningkatkan sikap tanggap saya terhadap pekerjaan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	12,7
2	Setuju	21	33,3
3	Cukup Setuju	24	38,1
4	Tidak Setuju	10	15,8
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		63	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 5.13 di atas, dapat diketahui dari 63 orang responden, jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 8 orang atau 12,7%, setuju sebanyak 21 orang atau 33,3%, cukup setuju sebanyak 24 orang atau 38,1%, tidak setuju sebanyak 10 orang 15,8% dan jawaban sangat tidak setuju tidak memiliki jawaban dari responden. Karyawan yang menjawab cukup setuju dan tidak setuju di dominasi yang berpendidikan SMA dan Diploma serta memiliki masa kerja dari 0-5 tahun, dengan usia 20-40. Masa kerja tersebut belum efektif bagi karyawan untuk bekerja dengan sikap yang baik.

Dari keterangan diatas melaui tanggapan responden mengenai pelatihan yang di ikuti akan meningkatkan sikap tanggap saya terhadap pekerjaan, jawaban terbanyak yaitu pada jawaban cukup setuju sebanyak 24 orang atau 38,1%. hal ini membuktikan bahwa pelatihan yang di ikuti cukup mampu meningkatkan sikap tanggap karyawan terhadap pekerjaan. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dikategorikan cukup baik.

Tabel 5.14
Tanggapan Responden mengenai Saya berupaya mandiri dalam menyelesaikan pekerjaan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	9,5
2	Setuju	26	41,3
3	Cukup Setuju	22	34,9
4	Tidak Setuju	9	14,3
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	63	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 5.14 di atas, dapat diketahui dari 63 orang responden, jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 6 orang atau 9,5%, setuju sebanyak 26 orang atau 41,3%, cukup setuju sebanyak 22 orang atau 34,9%, tidak setuju sebanyak 9 orang 14,3% dan jawaban sangat tidak setuju tidak memiliki jawaban dari responden. Karyawan yang menjawab cukup setuju dan tidak setuju di dominasi yang berpendidikan SMA dan Diploma serta memiliki masa kerja dari 0-5 tahun, dengan usia 20-40. Masa kerja tersebut belum efektif bagi karyawan untuk mandiri dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dari keterangan diatas melalui tanggapan responden mengenai karyawan berupaya mandiri dalam menyelesaikan pekerjaan, jawaban terbanyak yaitu pada jawaban setuju sebanyak 26 orang atau 41,3%. Hal ini membuktikan bahwa pelatihan yang di ikuti dapat meningkatkan kemandirian karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dominan dikategorikan baik.

Tabel 5.15 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelatihan di PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru

No	Indikator	Alternatif Jawaban					skor
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Adanya pelatihan dapat menambah pengetahuan agen tentang prosedur perusahaan	60	92	66	12	0	230
2	Adanya pelatihan dapat menambah pengetahuan tentang peraturan kerja agen	45	68	99	8	0	220
3	Adanya pelatihan dapat menambah pengetahuan tentang proses kerja agen	50	108	48	20	0	226
4	Kemampuan agen dalam mengembangkan jaringan	40	72	75	24	0	211
5	Penguasaan teknis agen terhadap pelaksanaan pekerjaan	85	88	57	10	0	240

6	Meningkatkan rasa percaya diri dalam bekerja	50	64	90	14	0	218
7	Meningkatkan sikap tanggap agen dalam bekerja	40	84	72	20	0	216
8	Sikap mandiri dalam melaksanakan pekerjaan	30	104	66	18	0	218
Jumlah							1779
Jumlah Skor Rata-rata							222

Sumber : Data Olahan, 2019

Perhitungan skor pada tabel 5.15 diatas, mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Husein Umar (1999) bahwa perhitungan skor tiap komponen yang diteliti adalah dengan mengalihkan seluruh frekuensi data dengan nilai bobotnya.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 63 orang. Pada setiap item pernyataan yang mengenai pelatihan yang terkecil adalah 1 dan nilai terbesar adalah 5. item kuesioner atau perhitungan skor terendah dan tertinggi adalah sebagai berikut :

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 8 \times 63 = 504$$

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 8 \times 63 = 2520$$

Jadi rentang skala untuk semua kriteria adalah:

$$a = 2.520 - 504 : 5 = 403$$

$$504 - 907 = \text{Sangat Rendah}$$

$$907 - 1.310 = \text{Rendah}$$

$$1.310 - 1.714 = \text{Cukup Tinggi}$$

$$1.714 - 2.117 = \text{Tinggi}$$

$$2.117 - 2.520 = \text{Sangat Tinggi}$$

Berdasarkan pada tabel 5.15 diatas, hasil skor total untuk pelatihan sebesar 1779. Pada skala penilaian, skor tersebut berada pada rentang skala antara 1.714 – 2.117, yang termasuk kedalam kategori tinggi. Dengan demikian diketahui bahwa pelatihan karyawan pada PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru ada pada kategori tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa perusahaan memberikan pelatihan yang cukup baik kepada karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru. Pelatihan yang baik akan berdampak terhadap peningkatan pengetahuan dan keterampilan sehingga dalam bekerja khususnya mencari calon nasabah asuransi PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru karyawan dapat lebih maksimal.

5.2.2. Motivasi

Motivasi kerja adalah daya penggerak dalam diri seseorang untuk melakukan aktivitas tertentu, dan mencapai tujuan tertentu. Uno (2007) menjelaskan motivasi kerja adalah dorongan dari dalam diri dan luar seseorang, untuk melakukan sesuatu yang terlihat dari dimensi internal dan dimensi eksternal. Berikut akan dijelaskan beberapa tanggapan responden mengenai hal-hal yang berkaitan dengan motivasi kerja yang terdiri dari 2 dimensi dan 5 indikator yaitu :

1. Motivasi Langsung

Motivasi langsung adalah motivasi (materil dan non materil) yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasannya. Jadi sifatnya khusus seperti pujian, penghargaan, tunjangan hari raya, bonus dan bintang jasa.

Untuk mengetahui motivasi langsung tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

a. Penghargaan

Program penghargaan penting bagi organisasi karena mencerminkan upaya organisasi untuk mempertahankan sumber daya manusia sebagai komponen utama dan merupakan komponen biaya yang paling penting. Disamping pertimbangan tersebut, penghargaan juga merupakan salah satu aspek yang berarti bagi pegawai, karena bagi individu atau pegawai besarnya penghargaan mencerminkan ukuran nilai karyawan mereka diantara para pegawai itu sendiri, keluarga dan masyarakat. *Berikut adalah tanggapan responden mengenai mendapat penghargaan atas prestasi kerja di PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru.*

Tabel 5.16
Tanggapan Responden mengenai Saya mendapat penghargaan atas prestasi kerja saya di perusahaan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	9,5
2	Setuju	27	42,9
3	Cukup Setuju	23	36,5
4	Tidak Setuju	7	11,1
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		63	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 5.16 di atas, dapat diketahui dari 63 orang responden, jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 6 orang atau 9,5%, setuju

sebanyak 27 orang atau 42,9%, cukup setuju sebanyak 23 orang atau 36,5%, tidak setuju sebanyak 7 orang 11,1% dan jawaban sangat tidak setuju tidak memiliki jawaban dari responden. Karyawan yang menjawab cukup setuju dan tidak setuju di dominasi yang berpendidikan SMA dan Diploma serta memiliki masa kerja dari 0-5 tahun, dengan usia 20-40. Hal ini dikarenakan karyawan dengan masa kerja tersebut belum mendapat penghargaan atas prestasi kerja di perusahaan.

Dari keterangan diatas melalui tanggapan responden mengenai karyawan mendapat penghargaan atas prestasi kerja saya di perusahaan, jawaban terbanyak yaitu pada jawaban setuju sebanyak 27 orang atau 42,9%. Hal ini membuktikan bahwa karyawan mendapatkan motivasi langsung berupa penghargaan atas prestasi kerja di perusahaan. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dominan dikategorikan baik.

b. Bonus

Bonus merupakan tambahan balas jasa atas hasil kerja yang dicapai. Karyawan akan mendapatkan bonus atas hasil kerja yang melebihi target yang ditetapkan. Dengan adanya bonus membuat karyawan termotivasi untuk menjalankan pekerjaan dengan maksimal. Berikut tanggapan responden terhadap bonus di perusahaan.

Tabel 5.17
Tanggapan Responden mengenai Saya mendapatkan bonus atas hasil kerja saya di perusahaan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	12,7
2	Setuju	15	23,8
3	Cukup Setuju	31	49,2

4	Tidak Setuju	9	14,3
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		63	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 5.17 di atas, dapat diketahui dari 63 orang responden, jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 8 orang atau 12,7%, setuju sebanyak 15 orang atau 23,8%, cukup setuju sebanyak 31 orang atau 49,2%, tidak setuju sebanyak 9 orang 14,3% dan jawaban sangat tidak setuju tidak memiliki jawaban dari responden. Karyawan yang menjawab cukup setuju dan tidak setuju di dominasi yang berpendidikan SMA dan Diploma serta memiliki masa kerja dari 0-5 tahun, dengan usia 20-40. Hal ini dikarenakan karyawan dengan masa kerja tersebut belum mendapatkan bonus yang sesuai atas hasil kerja di perusahaan.

Dari keterangan diatas melalui tanggapan responden mengenai karyawan mendapatkan bonus atas hasil kerja saya di perusahaan, jawaban terbanyak yaitu pada jawaban cukup setuju sebanyak 31 orang atau 49,2%. Hal ini membuktikan bahwa karyawan mendapatkan bonus jika hasil kerja melebihi target yang ditetapkan perusahaan. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dominan dikategorikan cukup baik.

c. Tunjangan

Tunjangan merupakan salah satu bentuk motivasi langsung kepada karyawan. Tunjangan tersebut dapat berupa tunjangan ekonomi, tunjangan fasilitas, dan tunjangan lainnya. Hal ini dapat memotivasi karyawan untuk bekerja

lebih maksimal. Berikut merupakan hasil tanggapan responden terhadap tunjangan yang diberikan perusahaan.

Tabel 5.18
Tanggapan Responden mengenai Saya mendapatkan tunjangan fasilitas dari perusahaan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	2	3,2
2	Setuju	19	30,2
3	Cukup Setuju	33	52,4
4	Tidak Setuju	9	14,2
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	63	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 5.18 di atas, dapat diketahui dari 63 orang responden, jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 2 orang atau 3,2%, setuju sebanyak 19 orang atau 30,2%, cukup setuju sebanyak 33 orang atau 52,4%, tidak setuju sebanyak 9 orang 14,2% dan jawaban sangat tidak setuju tidak memiliki jawaban dari responden. Karyawan yang menjawab cukup setuju dan tidak setuju di dominasi yang berpendidikan SMA dan Diploma serta memiliki masa kerja dari 0-5 tahun, dengan usia 20-40. Hal ini dikarenakan karyawan dengan masa kerja tersebut belum mendapatkan tunjangan fasilitas dari perusahaan.

Dari keterangan diatas melalui tanggapan responden mengenai karyawan mendapatkan tunjangan fasilitas dari perusahaan, jawaban terbanyak yaitu pada jawaban cukup setuju sebanyak 33 orang atau 52,4%. Hal ini membuktikan bahwa karyawan mendapatkan tunjangan fasilitas jika hasil kerja selalu maksimal. Dari

penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dominan dikategorikan cukup baik.

2. Motivasi Tidak Langsung

Motivasi tidak langsung adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja/kelancaran tugas sehingga para karyawan betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya. Motivasi tidak langsung besar pengaruhnya untuk merangsang semangat bekerja karyawan sehingga produktif.

a. Suasana Pekerjaan

Suasana pekerjaan sangat diperlukan untuk memotivasi perawat agar bersedia melakukan pekerjaan dengan maksimal. pegawai. Apa faktor motivator internal dan eksternal bagi pegawai tersebut, misalnya penghargaan, passion, tujuan, dan sebagainya. Lingkungan kerja meliputi lingkungan fisik di tempat kerja, rumah, serta berbagai aturan-aturan kerja yang membentuk suasana dan semangat kerja yang berimplikasi pada kinerja.

Berikut hasil tanggapan responden terhadap suasana pekerjaan di PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru

Tabel 5.19
Tanggapan Responden mengenai Suasana pekerjaan terasa nyaman dan kondusif

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	7,9
2	Setuju	21	33,3
3	Cukup Setuju	30	47,6

4	Tidak Setuju	7	11,1
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		63	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 5.19 di atas, dapat diketahui dari 63 orang responden, jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 5 orang atau 7,9%, setuju sebanyak 21 orang atau 33,3%, cukup setuju sebanyak 30 orang atau 47,6%, tidak setuju sebanyak 7 orang 11,1% dan jawaban sangat tidak setuju tidak memiliki jawaban dari responden. Karyawan yang menjawab cukup setuju dan tidak setuju di dominasi yang berpendidikan SMA dan Diploma serta memiliki masa kerja dari 0-5 tahun, dengan usia 20-40. Hal ini dikarenakan karyawan dengan masa kerja tersebut belum merasa pekerjaan terasa nyaman dan kondusif.

Dari keterangan diatas melaui tanggapan responden mengenai suasana pekerjaan terasa nyaman dan kondusif, jawaban terbanyak yaitu pada jawaban cukup setuju sebanyak 30 orang atau 47,6%. Hal ini membuktikan bahwa suasana pekerjaan terasa cukup nyaman dan kondusif. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dominan dikategorikan cukup baik.

b. Penempatan kerja

Penempatan karyawan adalah penugasan seseorang pada suatu jabatan yang sesuai dengan keahlian dan keterampilan yang dimilikinya. Penempatan merupakan penugasan atau penugasan kembali dari seseorang karyawan pada sebuah pekerjaan baru. Penempatan tenaga kerja dilaksanakan berdasarkan asas terbuka, bebas objektif, secara adil dan setara tanpa diskriminasi. Penempatan tenaga kerja diarahkan untuk menempatkan tenaga kerja pada jabatan yang tepat

sesuai dengan keahlian, keterampilan, bakat, martabat, hak asasi dan perlindungan hukum. Berikut adalah tanggapan responden mengenai ditempatkan sesuai dengan kualifikasi pengetahuan yang dimiliki.

Tabel 5.20
Tanggapan Responden mengenai Saya ditempatkan sesuai dengan kualifikasi pengetahuan yang dimiliki

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	9,5
2	Setuju	18	28,6
3	Cukup Setuju	33	52,4
4	Tidak Setuju	6	9,5
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	63	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 5.20 di atas, dapat diketahui dari 63 orang responden, jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 6 orang atau 9,5%, setuju sebanyak 18 orang atau 28,6%, cukup setuju sebanyak 33 orang atau 52,4%, tidak setuju sebanyak 6 orang 9,5% dan jawaban sangat tidak setuju tidak memiliki jawaban dari responden. Karyawan yang menjawab cukup setuju dan tidak setuju di dominasi yang berpendidikan SMA dan Diploma serta memiliki masa kerja dari 0-5 tahun, dengan usia 20-40. Hal ini dikarenakan karyawan dengan masa kerja tersebut belum merasa ditempatkan sesuai dengan kualifikasi pengetahuan yang dimiliki.

Dari keterangan diatas melalui tanggapan responden mengenai ditempatkan sesuai dengan kualifikasi pengetahuan yang dimiliki, jawaban terbanyak yaitu pada jawaban cukup setuju sebanyak 33 orang atau 52,4%. Hal ini membuktikan

bahwa karyawan ditempatkan sesuai dengan kualifikasi pengetahuan yang dimiliki. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dominan dikategorikan cukup baik.

Motivasi diukur dengan menggunakan 5 *item* pertanyaan. Berikut ini adalah rekapitulasi jawaban responden untuk mengukur motivasi.

Tabel 5.21: Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Motivasi Karyawan di PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru

No	Indikator	Alternatif Jawaban					Jlh
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Penghargaan	30	108	69	14	0	221
2	Bonus	40	60	93	18	0	211
3	Tunjangan	10	76	99	18	0	203
4	Suasana Pekerjaan	25	84	90	14	0	213
5	Penempatan kerja	30	72	99	12	0	213
Jumlah							1061
Rata-Rata							212

Sumber : Data Olahan, 2019

Perhitungan skor pada tabel 5.21 diatas, mengacu pada pendapat yang dikemukakan Husein Umar (1999) bahwa perhitungan skor tiap komponen yang diteliti adalah dengan mengalihkan seluruh frekuensi data dengan nilai bobotnya.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian adalah sebanyak 63 orang pada setiap item pernyataan yang mengenai kepemimpinan terkecil adalah 1 dan nilai terbesar adalah 5. Item kuesioner atau perhitungan skor terendah dan tertinggi adalah sebagai berikut :

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 5 \times 63 = 315$$

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 5 \times 63 = 1.575$$

Jadi rentang skala untuk semua kriteria adalah:

$$a = 1.575 - 315 : 5 = 252$$

315 - 567	= Sangat Rendah
567 - 818	= Rendah
819 - 1.071	= Cukup Tinggi
1.071 - 1.323	= Tinggi
1.323 – 1.575	= Sangat Tinggi

Berdasarkan pada tabel 5.21 diatas, hasil skor total untuk motivasi kerja sebesar 1061. Pada skala penilaian, skor tersebut berada pada rentang skala antara 819 - 1.071, yang termasuk kedalam kategori cukup tinggi. Hal ini secara keseluruhan bahwa motivasi kerja pada PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru ada pada kategori cukup tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa perusahaan memberikan motivasi kerja kurang maksimal kepada karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru. Motivasi kerja yang tinggi akan berdampak terhadap peningkatan kinerja karyawan khususnya mencari calon nasabah asuransi PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru.

5.2.3 Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2011:67). Kinerja karyawan diukur dengan menggunakan 10 *item* pertanyaan. Berikut ini adalah rekapitulasi jawaban responden untuk mengukur kinerja karyawan.

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja diukur menggunakan dua indikator, dengan hasil sebagai berikut:

a. Kesesuaian antara prosedur dengan hasil kerja agen

Dalam menjalankan pekerjaan ada prosedur yang harus diikuti. Prosedur merupakan langkah-langkah yang harus dijalankan karyawan selama bekerja. Kesesuaian antara prosedur dengan hasil kerja akan berdampak pada kualitas kerja karyawan. berikut merupakan hasil tanggapan responden terhadap kesesuaian antara prosedur dengan hasil kerja agen.

Tabel 5.22
Tanggapan Responden mengenai Hasil kerja karyawan sesuai dengan prosedur yang diterapkan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	13	20,6
2	Setuju	18	28,6
3	Cukup Setuju	22	34,9
4	Tidak Setuju	10	15,9
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	63	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 5.22 di atas, dapat diketahui dari 63 orang responden, jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 13 orang atau 20,6%, setuju sebanyak 18 orang atau 28,6%, cukup setuju sebanyak 22 orang atau 34,9%, tidak setuju sebanyak 10 orang 15,9% dan jawaban sangat tidak setuju tidak memiliki jawaban dari responden.

Dari keterangan diatas melauai tanggapan responden mengenai hasil kerja karyawan sesuai dengan prosedur yang diterapkan, jawaban terbanyak yaitu pada jawaban cukup setuju sebanyak 22 orang atau 34,9%. Hal ini membuktikan bahwa karyawan bekerja cukup sesuai dengan prosedur yang diterapkan perusahaan. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dominan dikategorikan cukup baik.

b. Kemampuan dalam meminimalisir kesalahan

Salah satu hal yang menunjukkan kualitas kerja adalah rendahnya tingkat kesalahan yang dilakukan atau dengan kata lain karyawan mampu meminimalisir kesalahan dalam bekerja. Kinerja yang jelek merupakan suatu tanda kesalahan dalam selain pekerjaan. Berikut adalah tanggapan responden terhadap kemampuan dalam meminimalisir kesalahan.

Tabel 5.23
Tanggapan Responden mengenai Karyawan mampu meminimalisir kesalahan dalam bekerja

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	10	15,9
2	Setuju	16	25,4
3	Cukup Setuju	30	47,6
4	Tidak Setuju	7	11,1
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	63	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 5.23 di atas, dapat diketahui dari 63 orang responden, jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 10 orang atau 15,9%, setuju sebanyak 16 orang atau 25,4%, cukup setuju sebanyak 30 orang atau 47,6%, tidak

setuju sebanyak 7 orang 11,1% dan jawaban sangat tidak setuju tidak memiliki jawaban dari responden.

Dari keterangan diatas melalui tanggapan responden mengenai karyawan mampu meminimalisir kesalahan dalam bekerja, jawaban terbanyak yaitu pada jawaban cukup setuju sebanyak 30 orang atau 47,6%. Hal ini membuktikan bahwa dalam bekerja karyawan mampu meminimalisir kesalahan. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dominan dikategorikan cukup baik.

2. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja karyawan diukur menggunakan tiga indikator, dengan hasil masing-masing sebagai berikut:

a. Kemampuan karyawan untuk meningkatkan target

Kemampuan karyawan asuransi dalam memenuhi target yang ditetapkan merupakan salah satu indikasi kinerja yang maksimal. Hal ini disebabkan secara kuantitas karyawan mampu memenuhi harapan perusahaan. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kemampuan karyawan untuk meningkatkan target dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.24
Tanggapan Responden mengenai Karyawan mampu mencapai target yang ditetapkan perusahaan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	12,7
2	Setuju	21	33,3
3	Cukup Setuju	23	36,5
4	Tidak Setuju	11	17,5
5	Sangat Tidak Setuju	-	-

Total**63****100***Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019*

Berdasarkan tabel 5.24 di atas, dapat diketahui dari 63 orang responden, jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 8 orang atau 12,7%, setuju sebanyak 21 orang atau 33,3%, cukup setuju sebanyak 23 orang atau 36,5%, tidak setuju sebanyak 11 orang 17,5% dan jawaban sangat tidak setuju tidak memiliki jawaban dari responden.

Dari keterangan diatas melalui tanggapan responden mengenai karyawan mampu mencapai target yang ditetapkan perusahaan, jawaban terbanyak yaitu pada jawaban cukup setuju sebanyak 23 orang atau 36,5%. Hal ini membuktikan bahwa dalam bekerja karyawan mampu mencapai target yang ditetapkan perusahaan. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dominan dikategorikan cukup baik.

b. Target calon nasabah baru

Sala satu target yang harus dicapai karyawan adalah menemukan nasabah baru. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa nasabah baru merupakan orang yang memilih asuransi menggunakan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru. Berikut hasil tanggapan responden terhadap kemampuan karyawan memnuhi target calon nasabah baru.

Tabel 5.25
Tanggapan Responden mengenai Karyawan mampu memperoleh calon
nasabah baru

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	14,3
2	Setuju	22	34,9

3	Cukup Setuju	25	39,7
4	Tidak Setuju	7	11,1
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		63	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 5.25 di atas, dapat diketahui dari 63 orang responden, jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 9 orang atau 14,3%, setuju sebanyak 22 orang atau 34,9%, cukup setuju sebanyak 25 orang atau 39,7%, tidak setuju sebanyak 7 orang 11,1% dan jawaban sangat tidak setuju tidak memiliki jawaban dari responden.

Dari keterangan diatas melalui tanggapan responden mengenai Karyawan mampu memperoleh calon nasabah baru, jawaban terbanyak yaitu pada jawaban cukup setuju sebanyak 22 orang atau 34,9%. Hal ini membuktikan bahwa karyawan cukup mampu memperoleh calon nasabah baru. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dominan dikategorikan cukup baik.

c. Target nasabah baru

Target nasabah baru adalah orang yang benar-benar bersedia menggunakan asuransi PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru. Berikut merupakan hasil tanggapan responden terhadap kemampuan memperoleh target nasabah baru.

Tabel 5.26
Tanggapan Responden mengenai Karyawan mampu meningkatkan nasabah baru

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	7,9
2	Setuju	10	15,9
3	Cukup Setuju	36	57,1
4	Tidak Setuju	12	19

5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	63	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 5.26 di atas, dapat diketahui dari 63 orang responden, jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 5 orang atau 7,9%, setuju sebanyak 10 orang atau 15,9%, cukup setuju sebanyak 36 orang atau 57,1%, tidak setuju sebanyak 12 orang 19% dan jawaban sangat tidak setuju tidak memiliki jawaban dari responden.

Dari keterangan diatas melalui tanggapan responden mengenai Karyawan mampu meningkatkan nasabah baru, jawaban terbanyak yaitu pada jawaban cukup setuju sebanyak 36 orang atau 57,1%. Hal ini membuktikan bahwa karyawan cukup mampu memperoleh nasabah baru. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dominan dikategorikan cukup baik.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu diukur menggunakan tiga indikator, dengan hasil masing-masing sebagai berikut:

a. Kesesuaian penyelesaian pekerjaan dengan waktu

Kesesuaian penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang ditentukan merupakan salah satu indikasi kinerja karyawan sudah baik. Karena semakin banyak pekerjaan yang terlalaikan akan mengakibatkan ketidakefektifan dalam bekerja. Berikut hasil tanggapan responden terhadap indikator tersebut.

Tabel 5.27

Tanggapan Responden mengenai Karyawan bekerja sesuai waktu yang ditetapkan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	9,5
2	Setuju	28	44,4

3	Cukup Setuju	18	28,6
4	Tidak Setuju	11	17,5
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		63	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 5.27 di atas, dapat diketahui dari 63 orang responden, jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 6 orang atau 9,5%, setuju sebanyak 28 orang atau 44,4%, cukup setuju sebanyak 18 orang atau 28,6%, tidak setuju sebanyak 11 orang 17,5% dan jawaban sangat tidak setuju tidak memiliki jawaban dari responden.

Dari keterangan diatas melalui tanggapan responden mengenai karyawan bekerja sesuai waktu yang ditetapkan, jawaban terbanyak yaitu pada jawaban setuju sebanyak 28 orang atau 44,4%. Hal ini membuktikan bahwa karyawan cukup mampu bekerja sesuai waktu yang ditetapkan. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dominan dikategorikan cukup baik.

b. Penggunaan waktu yang sebaik-baiknya dalam penyelesaian pekerjaan

Kemampuan dalam menggunakan waktu sebaik-baiknya merupakan hal yang harus dilakukan seseorang, karena hal ini merupakan indikasi kinerja yang optimal. Berikut merupakan hasil tanggapan responden terhadap kemampuan karyawan dalam menggunakan waktu sebaik-baiknya dalam bekerja.

Tabel 5.28
Tanggapan Responden mengenai Karyawan dapat menggunakan waktu dengan efisien

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	7	11,1
2	Setuju	13	20,6

3	Cukup Setuju	37	58,7
4	Tidak Setuju	6	9,5
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		63	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 5.28 di atas, dapat diketahui dari 63 orang responden, jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 7 orang atau 11,1%, setuju sebanyak 13 orang atau 20,6%, cukup setuju sebanyak 37 orang atau 58,7%, tidak setuju sebanyak 6 orang 9,5% dan jawaban sangat tidak setuju tidak memiliki jawaban dari responden.

Dari keterangan diatas melalui tanggapan responden mengenai Karyawan dapat menggunakan waktu dengan efisien, jawaban terbanyak yaitu pada jawaban cukup setuju sebanyak 37 orang atau 58,7%. Hal ini membuktikan bahwa karyawan cukup mampu menggunakan waktu dengan efisien. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dominan dikategorikan cukup baik.

- c. Kedisiplinan untuk melakukan laporan kerja setiap bulan sekali kepada pimpinan

Berikut merupakan hasil tanggapan responden terhadap Kedisiplinan karyawan untuk melakukan laporan kerja setiap bulan sekali kepada pimpinan.

Tabel 5.29
Tanggapan Responden mengenai Karyawan selalu tepat waktu dalam membuat laporan hasil kerja

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	10	15,9
2	Setuju	20	31,7

3	Cukup Setuju	30	47,6
4	Tidak Setuju	3	4,8
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		63	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 5.29 di atas, dapat diketahui dari 63 orang responden, jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 10 orang atau 15,9%, setuju sebanyak 20 orang atau 31,7%, cukup setuju sebanyak 30 orang atau 47,6%, tidak setuju sebanyak 3 orang 4,8% dan jawaban sangat tidak setuju tidak memiliki jawaban dari responden.

Dari keterangan diatas melalui tanggapan responden mengenai Karyawan selalu tepat waktu dalam membuat laporan hasil kerja, jawaban terbanyak yaitu pada jawaban cukup setuju sebanyak 30 orang atau 47,6%. Hal ini membuktikan bahwa karyawan cukup mampu membuat laporan hasil kerja dengan tepat waktu. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dominan dikategorikan cukup baik.

4. Kerjasama

Kerjasama merupakan kemampuan bekerja dengan orang lain dalam menjalankan pekerjaan. Kerjasama merupakan hal yang penting dalam melaksanakan pekerjaan di perusahaan. Hal ini membuat pekerjaan menjadi cepat selesai dengan hasil yang akurat.

- a. Dapat membantu pekerjaan rekan kerja secara personal atau tim

Kerjasama yang baik dapat membantu pekerjaan rekan kerja secara personal maupun secara tim. Berikut hasil tanggapan responden terhadap dapat membantu pekerjaan rekan kerja secara personal atau tim.

Tabel 5.30
Tanggapan Responden mengenai Karyawan bersedia membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	12,7
2	Setuju	24	38,2
3	Cukup Setuju	12	19
4	Tidak Setuju	7	11,1
5	Sangat Tidak Setuju	12	19
	Total	63	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 5.30 di atas, dapat diketahui dari 63 orang responden, jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 8 orang atau 12,7 setuju sebanyak 24 orang atau 38,1%, cukup setuju sebanyak 11 orang atau 11,1%, tidak setuju sebanyak 7 orang 11,1% dan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 12 orang atau 19%.

Dari keterangan diatas melalui tanggapan responden mengenai karyawan bersedia membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan, jawaban terbanyak yaitu pada jawaban setuju sebanyak 24 orang atau 38,1%. Hal ini membuktikan bahwa karyawan bersedia membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dominan dikategorikan baik.

b. Bersedia dibantu oleh rekan kerja untuk kelancaran dalam pelaksanaan pekerjaan

Berikut merupakan hasil tanggapan responden terhadap kesediaan karyawan dibantu oleh rekan kerja untuk kelancaran dalam pelaksanaan pekerjaan.

Tabel 5.31
Tanggapan Responden mengenai Karyawan bersedia menerima bantuan dari rekan kerja lainnya

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	7,9
2	Setuju	23	36,5
3	Cukup Setuju	23	36,5
4	Tidak Setuju	12	19
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	63	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel 5.30 di atas, dapat diketahui dari 63 orang responden, jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 5 orang atau 7,9% setuju sebanyak 23 orang atau 36,5%, cukup setuju sebanyak 23 orang atau 36,5%, tidak setuju sebanyak 12 orang 19% dan jawaban sangat tidak setuju tidak memiliki jawaban dari responden.

Dari keterangan diatas melalui tanggapan responden mengenai karyawan bersedia menerima bantuan dari rekan kerja lainnya, jawaban terbanyak yaitu pada jawaban setuju sebanyak 23 orang atau 36,5%. Hal ini membuktikan bahwa karyawan bersedia menerima bantuan dari rekan kerja lainnya. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dominan dikategorikan baik.

Kinerja diukur dengan menggunakan 10 item pertanyaan. Berikut ini adalah rekapitulasi jawaban responden untuk mengukur kinerja karyawan

Tabel 5.32 : Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Mengenai Kinerja Karyawan di PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru

No	Indikator	Alternatif Jawaban					Jlh
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Kesesuaian antara prosedur dengan hasil kerja agen	65	72	66	20	0	223
2	Kemampuan dalam meminimalisir kesalahan	50	64	90	14	0	218
3	Kemampuan karyawan untuk meningkatkan target	40	84	69	22	0	215
4	Target calon nasabah baru	45	88	75	14	0	222
5	Target nasabah baru	25	40	108	24	0	197
6	Kesesuaian penyelesaian pekerjaan dengan waktu	30	112	54	22	0	218
7	Penggunaan waktu yang sebaik-baiknya dalam penyelesaian pekerjaan	35	52	111	12	0	210
8	melakukan laporan kerja setiap bulan sekali kepada pimpinan	50	80	90	6	0	226
9	Dapat membantu pekerjaan rekan kerja secara personal atau tim	40	96	36	14	12	198
10	Bersedia dibantu oleh rekan kerja untuk kelancaran dalam pelaksanaan pekerjaan	25	92	69	24	0	210
Jumlah							2137
Rata-Rata							213

Sumber : Data Olahan, 2019

Perhitungan skor pada tabel 5.32 diatas, mengacu pada pendapat yang dikemukakan Husein Umar (1999) bahwa perhitungan skor tiap komponen yang diteliti adalah dengan mengalihkan seluruh frekuensi data dengan nilai bobotnya.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian adalah sebanyak 63 orang pada setiap item pernyataan yang mengenai kepemimpinan terkecil adalah 1 dan nilai terbesar adalah 5. Item kuesioner atau perhitungan skor terendah dan tertinggi adalah sebagai berikut :

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 10 \times 63 = 630$$

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 10 \times 63 = 3.150$$

Jadi rentang skala untuk semua kriteria adalah:

$$a = 3.150 - 630 : 5 = 504$$

$$630 - 1.134 = \text{Sangat Rendah}$$

$$1.134 - 1.638 = \text{Rendah}$$

$$1.638 - 2.142 = \text{Cukup Tinggi}$$

$$2.142 - 2.646 = \text{Tinggi}$$

$$2.646 - 3.150 = \text{Sangat Tinggi}$$

Berdasarkan pada tabel 5.32 diatas, hasil skor total untuk kinerja karyawan sebesar 2.137. Pada skala penilaian, skor tersebut berada pada rentang skala antara 1.638 – 2.142, yang termasuk kedalam kategori cukup tinggi. Hal ini secara keseluruhan bahwa kinerja karyawan pada PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru ada pada kategori cukup tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru kurang maksimal dalam mencari nasabah. Kinerja yang tinggi akan berdampak terhadap peningkatan pendapatan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru.

5.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil pengolahan data variabel pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan yang menggunakan program SPSS versi 22, maka diperoleh nilai konstanta dan koefisien regresi sebagai berikut:

Tabel 5.33 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.447	.256		1.749	.085
1 Pelatihan	.579	.099	.600	5.828	.000
Motivasi	.271	.096	.292	2.837	.006

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Data Olahan 2019

Berdasarkan Tabel 5.33 dapat dijelaskan bahwa hubungan pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan, dengan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,447 + 0,579X_1 + 0,271X_2 + e$$

Dari hasil diatas dapat dijelaskan yaitu:

- Nilai konstanta (a) sebesar 0,447, Artinya adalah apabila pelatihan dan motivasi diasumsikan nol (0), maka kinerja karyawan bernilai 0,447.
- Nilai koefisien regresi variabel pelatihan sebesar 0,579. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan pelatihan sebesar 1 (satu) satuan maka akan meningkat kinerja karyawan sebesar 0,579.
- Nilai koefisien regresi variabel motivasi sebesar 0,271. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan motivasi sebesar 1 (satu) satuan maka akan meningkat

kinerja karyawan sebesar 0,271.

- d. Standar error (e) merupakan variabel acak dan mempunyai distribusi probabilitas. Standar error (e) mewakili semua faktor yang mempunyai pengaruh terhadap Y tetapi tidak dimasukkan dalam persamaan.

5.5 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh signifikan variabel bebas (X) secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 5.34 Uji Hipotesis Secara Simultan
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	11.601	2	5.801	69.356	.000 ^b
Residual	5.018	60	.084		
Total	16.619	62			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Motivasi, Pelatihan

Sumber: Data Olahan SPSS 2019

Diketahui F hitung sebesar 69,356 dengan signifikansi (0,000). F tabel dapat diperoleh sebagai berikut:

$$F \text{ tabel} = n - k - 1; k$$

$$F \text{ tabel} = 63 - 2 - 1; 2$$

$$F \text{ tabel} = 60; (\text{Kolam ke 2 di tabel f})$$

$$F \text{ tabel} = 3,15$$

Keterangan n : jumlah sampel

k : jumlah variabel bebas

1 : konstan

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai $F_{hitung} (69,356) > F_{tabel} (3,15)$ dengan $Sig. (0,000) < 0,05$. Artinya adalah bahwa variabel independen (pelatihan dan motivasi) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kinerja karyawan). Dengan demikian diketahui bahwa pelatihan dan motivasi yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan di PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru.

5.6 Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas X terhadap variabel terikat Y. pengujian dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada α 5% dan *degree of freedom* (df) = $n-k-1 = 63-2-1 = 60$. Nilai t tabel ($\alpha=5\%$; $df=60$) = 2,000. Hasil pengujian t hitung dan nilai probabilitas signifikan dapat dilihat pada Tabel 5.33.

Dari hasil diatas dapat dijelaskan hasil uji t sebagai berikut :

a. Pelatihan

Diketahui $t_{hitung} (5,828) > t_{tabel} (2,000)$ dan $Sig. (0,000) < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau probabilitas signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

b. Motivasi

Diketahui $t_{hitung} (2,837) > t_{tabel} (2,000)$ dan $Sig. (0,006) < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau probabilitas signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

5.7. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan seberapa besar kemampuan variabel tidak terikat yaitu kualitas pelayanan menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Semakin kecil nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Nilai koefisien determinasi yang semakin mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel bebas yang digunakan memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat. Hasil dari koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 5.35 berikut ini:

Tabel 5.35 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.835 ^a	.698	.688	.28920	2.216

a. Predictors: (Constant), Motivasi, Pelatihan

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Data Olahan 2019

Berdasarkan Tabel 5.35 diketahui nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,698. Artinya adalah sumbangan pengaruh variabel terikat bebas (pelatihan dan motivasi) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan) sebesar 69,8% sedangkan sisanya sebesar 30,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

5.8 Pembahasan

5.8.1 Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja karyawan PT Prudential Life Assurance

Berdasarkan hasil regresi diketahui bahwa variabel pelatihan dan motivasi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Prudential Life Assurance. Dengan demikian, apabila pelatihan dan motivasi meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Dan sebaliknya apabila pelatihan dan motivasi kerja menurun maka kinerja karyawan juga akan menurun.

Proses kinerja seseorang dapat berjalan dengan baik dan benar apabila motivasi memberikan dorongan kepada pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Motivasi merupakan suatu dorongan kepada seseorang yang melakukan aktivitas pekerjaannya yang berupa usaha dan kemauan, jadi ada arahan dengan adanya motivasi berarti ada arahan mengenai apa yang harus dikerjakan dan diperbuat untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Nurhadi, 2009).

Salah satu faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan adalah pelatihan kerja yang diterima karyawan. Pelatihan yang efektif akan memperbaiki kinerja karyawan yang kurang maksimal disebabkan oleh kurangnya pengetahuan, pengalaman terbatas, dan kurangnya kepercayaan diri dari karyawan. Dengan adanya kegiatan pendidikan dan pelatihan, agen dapat menyerap pengetahuan atau nilai-nilai baru sehingga dengan pengetahuan baru tersebut para agen dapat meningkatkan produktivitas dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Karyawan asuransi dituntut untuk selalu berhadapan langsung dengan nasabahnya dan diharuskan untuk memasarkan produk asuransi kepada calon nasabahnya, serta mampu menciptakan kepuasan calon nasabah melalui produk dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan calon

nasabah. Oleh karena itu, setiap karyawan harus menguasai produk-produk asuransi yang baru maupun yang lama, serta memiliki pengetahuan tentang asuransi dan dapat menyesuaikan dirinya dengan setiap klien yang ditemui sehingga agen dapat mengetahui produk asuransi apa yang sesuai dengan calon nasabahnya.

Salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah memberikan motivasi kepada karyawannya. Dengan pemberian motivasi yang tepat, dapat mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerja demi kemajuan perusahaan. Pemberian motivasi yang tepat, akan mendorong karyawan untuk berbuat maksimal dalam melaksanakan tugasnya (Siagian, 2012:287).

5.8.2 Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan PT. Prudential Life Assurance

Berdasarkan hasil regresi diketahui bahwa variabel pelatihan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Prudential Life Assurance. Dengan demikian, apabila pelatihan dilakukan maksimal maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Dan sebaliknya apabila pelatihan dilakukan kurang maksimal maka kinerja karyawan juga akan menurun.

Salah satu faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan adalah pelatihan kerja yang diterima karyawan. Pelatihan yang efektif akan memperbaiki kinerja karyawan yang kurang maksimal disebabkan oleh kurangnya pengetahuan, pengalaman terbatas, dan kurangnya kepercayaan diri dari karyawan. Dengan adanya kegiatan pendidikan dan pelatihan, agen dapat menyerap pengetahuan atau

nilai-nilai baru sehingga dengan pengetahuan baru tersebut para agen dapat meningkatkan produktivitas dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Karyawan asuransi dituntut untuk selalu berhadapan langsung dengan nasabahnya dan diharuskan untuk memasarkan produk asuransi kepada calon nasabahnya, serta mampu menciptakan kepuasan calon nasabah melalui produk dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan calon nasabah. Oleh karena itu, setiap karyawan harus menguasai produk-produk asuransi yang baru maupun yang lama, serta memiliki pengetahuan tentang asuransi dan dapat menyesuaikan dirinya dengan setiap klien yang ditemui sehingga agen dapat mengetahui produk asuransi apa yang sesuai dengan calon nasabahnya.

Pelatihan kerja merupakan salah bentuk pengembangan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan. Sebelum seorang karyawan mendapat latihan, ia harus disambut dengan baik. Ia harus diberi tahu tentang peraturan-peraturan, diperkenalkan dengan pengawas dan karyawan yang ada, dengan mana ia akan bekerja. ini semua gunanya adalah untuk membantu karyawan lekas menyesuaikan diri dengan pekerjaan dan dengan karyawan yang sudah ada. Bagi pegawai baru *orientation* merupakan suatu proses untuk mengetahui dan mengenal tempatnya keseluruhan dalam hubungan kerja. Dengan demikian *orientation* juga merupakan bagian yang penting dari sebuah pelatihan. Sukses tidaknya latihan dan hasil kerja karyawan dimasa mendatang juga sangat dipengaruhi *orientation* yang baik.

5.8.3 Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Prudential Life Assurance

Berdasarkan hasil regresi diketahui bahwa variabel motivasi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Prudential Life Assurance. Ini berarti motivasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Prudential Life Assurance. Nilai positif pada koefisien regresi sesuai dengan teori yang menyebutkan adanya hubungan atau pengaruh positif motivasi terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, apabila motivasi meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Dan sebaliknya apabila motivasi kerja menurun maka kinerja karyawan juga akan menurun.

Hal ini didukung pula dengan hasil penelitian Jonathan Richardo (2015), bahwa terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Lambok R Siregar (2016) juga membuktikan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Serta hasil penelitian dari Ulfa Trisia Pratiwi (2017) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya, maka pada bagian ini dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Pelatihan kerja karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru dalam kategori tinggi. Hal ini terlihat dari tanggapn responden terhadap indicator peningkatan pengetahuan, peningkatan keterampilan, peningkatansikap-sikap kerja rata-rata ditanggapi baik oleh responden.
2. Motivasi kerja karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru dalam kategori cukup. Hal ini terlihat dari tanggarapn responden terhadap indicator motivasi langsung dan tidak langsung rata-rata ditanggapi cukup baik oleh responden.
3. Kinerja karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru dalam kategori cukup. Hal ini terlihat dari tanggarapn responden terhadap indicator kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan kerjasama rata-rata ditanggapi cukup baik oleh responden.
4. Pelatihan kerja dan motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru.
5. Pelatihan kerja dan motivasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru.

6. Pelatihan kerja berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru. Hal ini terlihat dari nilai koefisien regresi yang diperoleh lebih besar dibandingkan variabel motivasi.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan beberapa saran antara lain sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pimpinan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru agar melakukan pelatihan dengan efektif. Dengan cara mempertahankan jenis pelatihan yang dapat menambah pengetahuan karyawan tentang perusahaan dan pekerjaan. Selain itu pelatihan yang dilakukan juga harus mampu meningkatkan rasa percaya diri karyawan. Perusahaan harus memberikan materi yang beragam sehingga tujuan dan sasaran pelatihan dapat tercapai dan terealisasi.
2. Pimpinan PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru harus memperhatikan motivasi kerja karyawan, terutama mengenai penghargaan atas prestasi kerja karyawan. Selain itu perusahaan juga harus memperhatikan fasilitas yang dibutuhkan karyawan demi menunjang kelancaran karyawan dalam bekerja.
3. Diharapkan kepada perusahaan agar meningkatkan kinerja karyawan khususnya terkait kerjasama antar karyawan. Misalnya dengan membentuk tim dalam bekerja. Dengan demikian karyawan akan bekerjasama untuk mencapai tujuan.