

**ANALISIS KINERJA AGEN PT. AIA FINANCIAL
BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

Salah satu syarat untuk mencapai gelar
Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen



DISUSUN OLEH :

MUHAMAD ALVI FABIO

1512110084

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG**

2019



PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi atau karya pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka. Karya ini adalah milik saya dan pertanggung jawaban sepenuhnya berada dipundak saya.

Bandar Lampung, 23 September 2019



MUHAMAD ALVI FABIO

1512110084

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : ANALISIS KINERJA AGEN PT. AIA FINANCIAL
BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : MUHAMAD ALVI FABIO

No. Pokok Mahasiswa : 15121100084

Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Penutup Study guna memperoleh gelar **SARJANA EKONOMI** Pada Program Studi **MANAJEMEN IIB DARMAJAYA.**

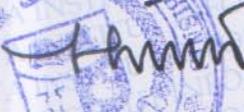
Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Suwandi, SE., MM
14500518

Menyetujui,

Ketua Program Studi


Aswin, S.E., M.M
NIK 10190605

HALAMAN PENGESAHAN

Pada tanggal **23 September 2019** telah diselenggarakan Sidang SKRIPSI dengan judul
ANALISIS KINERJA AGEN PT. AIA FINANCIAL BANDAR LAMPUNG

Untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar **SARJANA EKONOMI**,
bagi mahasiswa :

NAMA : **Muhamad Alvi Fabio**

NPM : **1512110084**

PROGRAM STUDI : **S1 Manajemen**

Dan telah dinyatakan oleh Dewan Penguji yang terdiri dari :

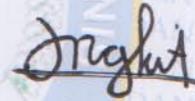
Nama

Status

Tanda tangan

1. **Stefanus Rumangkit, S.E., M.Sc**

Penguji 1



2. **Betty Magdalena, S.Pd.,M.M**

Penguji 2



Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomi IIB Darmajaya

Dr. Faurani I Santi Singagerda, SE., M.Sc

NIK. 30040419



RIWAYAT HIDUP

Nama : Muhamad Alvi Fabio
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 28 Mei 1997
Jenis kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Email : alvifabio90@gmail.com

Penulis adalah anak dari Bapak Muhammad Iqbal Nasution dan Ibu Maria Rutela. Penulis adalah anak ke-1 dari 3 bersaudara. Adapun pendidikan yang pernah di tempuh oleh penulis adalah :

1. SD Kartika II-5 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2009
2. SMP Negeri 14 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2012
3. SMA YP Unila Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2015

Dan pada Tahun 2012, penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Manajemen pada jenjang Strata Satu di Institut Informatika dan Bisnis (IBI) Darmajaya. Kemudian Penulis melakukan Praktek Kerja Pengabdian Masyarakat di Pekon Panggungrejo Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Pringsewu pada tahun 2016.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillahirabbil 'alamin

Karya ini penulis persembahkan kepada :

Kedua orang tua,

ayahku Muhammad Iqbal Nasution

dan

ibuku Maria Rutela

yang telah membesarkan dan mendidiku dengan penuh cinta dan

kasih sayang

yang tiada hentinya memberikan do'a yang selalu mengiringi

langkahku

dan tak pernah bosan memberiku semangat, bimbingan dan nasehat di

setiap nafas kehidupanku

Untuk

Adik-Adikku Tercinta, Saudara-Saudari, Sahabat-Sahabat, Teman-
Teman serta siapapun yang telah memberikan doa dan semangat baik

itu

moril maupun materil

MOTTO

“Bermimpilah seakan kau akan hidup selamanya. Hiduplah seakan kau akan mati hari ini. ”

-(JAMES DEAN)-

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA AGEN PT. AIA FINANCIAL BANDAR LAMPUNG

Oleh

Muhamad Alvi Fabio

Penelitian ini dilakukan di PT. AIA Financial Bandar Lampung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja agen di AIA Financial Bandar Lampung. jenis pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif , sebagai alat analisisnya menggunakan spss 20 for windows. Sampel dalam penelitian ini penelitian ini yaitu agen yang bekerja pada PT. AIA Financial dengan menyebarkan kuisisioner sebanyak 16 kuisisioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling yaitu sampling sensus atau sampling total dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif. hasil penelitian ini menemukan bahwa kinerja mempengaruhi agen PT. AIA Financial Bandar Lampung untuk bekerja secara optimal dan memenuhi target yang telah ditentukan perusahaan.

Kata kunci : Kinerja, kualitatif, kuisisioner, deskriptif kuantitatif

ABSTRACT

ANALYSIS OF AGENT PERFORMANCE AT PT. AIA FINANCIAL BANDAR LAMPUNG

By:
Muhamad Alvi Fabio

This research was conducted at PT. AIA Financial Bandar Lampung. The objective of this study was to determine the performance of agents at AIA Financial Bandar Lampung. The type of approach in this study used a qualitative approach with the analysis tool using SPSS 20 for windows. The sample in this study was the agents who worked at PT. AIA Financial by distributing 16 questionnaires. The sampling technique used in this study used the *non probability sampling* techniques, namely *census sampling* or *total sampling* and the data analysis used in this study was the quantitative descriptive analysis. The results of this study found that the performance affected the agents at PT. AIA Financial Bandar Lampung to work optimally and meet the targets set by the company.

Keywords: Performance, qualitative, questionnaire, quantitative descriptive



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunianya-Nya, skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelatihan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Mitek cabang Lampung Tengah” ini dapat diselesaikan dengan lancar. Tak Lupa Sholawat dan Salam penulis hanturkan kepada Rasulullah Shalallahu Alaihi Wassalam. Skripsi ini disusun tidak hanya sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di jurusan Manajemen IIB Darmajaya Bandar Lampung (S1) tapi juga sebagai ajang bagi penulis untuk menuangkan ide dan pemikirannya yang bersangkutan dengan bidang keilmuan yang telah ditempuh.

Dalam penulisan skripsi ini banyak hal yang dapat diperoleh bagi penulis, diantaranya dapat melatih kesabaran dalam menghadapi segala kesulitan selama pembuatan skripsi, melatih kemampuan dan mengembangkan pikiran serta mengemukakan pendapat sistematis dan bersifat ilmiah. Juga bisa mengetahui tentang teori dan aplikasi dari penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari semua pihak. Untuk itu, pada kesempatan yang baik ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, khususnya kepada :

1. Bapak Ir.Firmansyah YA, MBA., MSc, selaku Rektor IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
2. Bapak Dr. RZ. Abdul Aziz, ST., MT, selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
3. Bapak Ronny Nazar, S.E., M.M, selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum dan Keuangan IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
4. Bapak Muprihan Thaib, S.Sos, Selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Sumber Daya IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
5. Bapak Prof. Dr. Ir. R.A Bustomi Rosadi, M.S, selaku Wakil Rektor IV bidang HKPIO dan ICT IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
6. Ibu Dr. Faurani I Santi Singagerda, S.E.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Bisnis & Ekonomi IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.

7. Ibu Aswin, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
8. Bapak Suwadi, SE.,MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan sarannya
9. Para Dosen dan Staf Jurusan Manajemen Institut Informatika dan Bisnis DARMAJAYA Bandar Lampung.
10. Bapak Stefanus Rumangkit, M.Si selaku penguji 1 yang telah menguji saat sidang skripsi
11. Ibu Betty Magdalena, S.Pd.,MM, selaku penguji 2 yang telah menguji saat sidang skripsi
12. Kedua Orang Tuaku, Ayah dan Ibuku yang selalu setia membimbing dan mendoakanku setiap saat.
13. Adik-Adikku tersayang, yang selalu tiada henti memberikan semangat dan motivasi setiap saat.
14. Kepada keluarga besar dari Bapak dan Ibu yang selalu menegur, membimbing dan tiada henti memberikan semangatnya.
Para sahabat (adib, ades, ryan, reza, dicky) yang selalu menemani, memberikan motivasi dan semangatnya. Serta Teman-Teman Manajemen angkatan 2015-2019 yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu karena tidak hentinya-hentinya memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
15. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan baik moril maupun materi selama ini.
16. Almamater tercinta IIB Darmajaya.

Bandar Lampung, 23 September 2019

Penulis

MUHAMAD ALVI FABIO
1512110084

DAFTAR ISI

	HAL
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Ruang lingkup penelitian	3
1.4 Tujuan penelitian	3
1.5 Manfaat penelitian	3
1.6 Sistematika penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Teori Kinerja	7
2.1.1 Indikator Kinerja.....	7
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	8
2.1.3 Penilaian Kinerja	10
2.2 Penelitian Terdahulu	10
2.3 Kerangka Pemikiran.....	12

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian.....	13
3.2 Sumber data	13
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	13
3.4 Populasi dan Sampel	14
3.4.1 Populasi.....	14
3.4.2 Sampel.....	15
3.5 Definisi Operasional	16
3.6 Uji Persyaratan Instrumen.....	16
3.6.1 Uji Validitas	16
3.6.2 Uji Reliabilitas	17
3.7 Metode Analisis Data.....	18

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi data.....	19
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	19
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	20
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen	21
4.2.1 Hasil Uji Validitas	21
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	23
4.3 Hasil perhitungan Kinerja Agen	24
4.4 Pembahasan.....	28

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	31
5.2 Saran	31

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 penelitian terdahulu	11
Tabel 3.1 Skala Likert	14
Tabel 3.2 Jumlah Karyawan.....	15
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	16
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai Korelasi Koefisien	17
Tabel 4.1 karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	19
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	20
Tabel 4.3 Hasil jawaban responden kinerja	20
Tabel 4.4 Hasil uji validitas kinerja	22
Tabel 4.5 Daftar Interpretasi Koefisien.....	23
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	24
Tabel 4.7 Hasil Rata-rata Responden kinerja	24
Tabel 4.8 Nilai Maksimum.....	25
Tabel 4.9 Nilai Minimum.....	26
Tabel 4.10 Skala Interval	27
Tabel 4.11 Nilai Kinerja.....	27
Tabel 4.12 Standar kinerja	28

DAFTAR GAMBAR

2.3 Kerangka pemikiran.....	12
-----------------------------	----

Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi hasil Kuesioner Karyawan

Lampiran 3 frekuensi Karakteristik Responden

Lampiran 4 Ouput Uji Validitas Responden

Lampiran 5 Output Uji Reliabilitas Responden

Lampiran 6 Uji Analisis Deskriptif Kuantitatif

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia memiliki peran penting karena sumber daya manusia sebagai pengelola sistem dan pelaksana aktifitas yang dikeluarkan oleh perusahaan. Selain itu perusahaan dituntut untuk meningkatkan kinerja agen yang tentunya akan meningkatkan pula kinerja organisasi. Penelitian terhadap kinerja agen diyakini menjadi sangat penting dalam suatu organisasi karena diyakini kinerja agen yang tinggi akan meningkatkan hasil kerja yang baik bagi kinerja setiap agen. Menurut Robbins (2006), kinerja merupakan pencapaian yang optimal sesuai dengan potensi yang dimiliki seorang karyawan merupakan hal yang selalu menjadi perhatian para pemimpin organisasi. Kinerja ini menggambarkan sejauh mana aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas dan berusaha dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan perlu adanya peningkatan kinerja agen diperusahaan dengan cara meningkatkan kualitas kerja, kuantitas dan ketepatan waktu dengan cara memberikan pelatihan, menambah jumlah agen dan mendisiplinkan para agen serta meningkatkan efektivitas dan kemandirian agen dengan cara memberikan masukan berupa saran dan memberikan keleluasaan untuk setiap agen dalam menjalankan fungsi kerjanya dengan baik dan menciptakan kinerja yang efektif dan efisien .

Menurut Susanto (2006:109) untuk menciptakan kinerja agen yang efektif dan efisien demi kemajuan organisasi maka perlu adanya budaya organisasi sebagai salah satu pedoman kerja yang bisa menjadi acuan karyawan untuk melakukan aktivitas organisasi. Setiap organisasi maupun perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan

organisasi yang telah ditetapkan. Banyak perusahaan atau organisasi yang mencoba berbagai cara untuk meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih efektif dan efisien, misalnya melalui pendidikan dan pelatihan, pemberian kompensasi dan motivasi, serta menciptakan lingkungan kerja yang baik.

Peningkatan kinerja agen akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja agen merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya.

AIA Group merupakan perusahaan yang berada di jajaran terdepan organisasi asuransi jiwa di asia pasifik. AIA Group limited (AIA) adalah terbesar di dunia dan terdaftar dalam pan-asian life insurance group beroperasi di 16 negara di asia pasifik, melayani lebih dari 24 juta nasabah di asia, didukung 21 ribu karyawan, lebih dari 260 ribu agen, telah berdiri lebih dari 90 tahun, pada oktober 2010, terdaftar di bursa saham hongkong dengan kode “1299”, total asset US\$ 114,461 juta. PT. AIA FINANCIAL adalah perusahaan asuransi jiwa dengan pengalaman lebih dari 27 tahun. Penelitian ini memfokuskan pada karyawan PT. AIA FINANCIAL yang berlokasi di Bandar lampung tepatnya di Jl. Kartini no. 52A-B, Palapa, kec. Tanjung karang pusat, kota Bandar Lampung.

Berdasarkan pertimbangan dan latar belakang dari data diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh dalam bentuk skripsi dan mengambil penelitian yang dilingkungan kerja Kantor AIA Financial Kota Bandar Lampung yang berjudul **：“ANALISIS KINERJA AGEN PT.AIA FINANCIAL BANDAR LAMPUNG”**.

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kinerja agen PT.AIA FINANCIAL BANDAR LAMPUNG telah memenuhi Target?”

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah Sebagai Berikut:

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang Lingkup subjek dalam penelitian ini adalah agen asuransi PT.AIA Financial Bandar Lampung

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Kinerja Agen PT.AIA Financial Bandar Lampung

1.3.3 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup Tempat penelitian ini perusahaan PT.AIA Financial Bandar Lampung, Jl. Kartini No. 52 A-B, Palapa, Tanjung Karang Pusat, kota Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang mulai dilaksanakan pada bulan maret sampai bulan oktober 2019.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Bidang keilmuan Manajemen Sumber daya Manusia tentang kinerja agen karyawan di PT AIA Financial Bandar Lampung

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk Mengetahui kinerja agen yang ada di PT.AIA Financial Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat berupa :

1.5.1 Bagi Peneliti

Sebagai penambah wawasan dalam upaya mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat selama proses pembelajaran akademik ataupun selama proses pembelajaran akademik ataupun selama proses penelitian lapangan.

1.5.2 Bagi Perusahaan

Untuk memberikan saran dan masukan yang bermanfaat mengenai kinerja agen di PT.AIA Financial Bandar Lampung sehingga dapat mengurangi terjadinya penyimpangan dan meningkatkan kinerja agen.

1.5.3 Bagi Institusi

1. Sebagai referensi dan bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya
2. menambah referensi perpustakaan Institusi Informatika dan Bisnis Darmajaya khususnya program studi Manajemen.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan tentang “Analisis Kinerja Agen PT.AIA Financial Bandar Lampung”.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisikan tentang teori teori yang berhubungan dengan Kinerja agen, Kerangka pemikiran dan hipotesis

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode penelitian, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, uji persyaratan instrument, dan metode analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang deskriptif data dari responden dan variabel penelitian, hasil uji persyaratan instrument, hasil uji analisis data dan pembahasan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang di harapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Kinerja

Menurut Widodo (2006:78) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Dari definisi di atas kinerja lebih ditekankan pada tanggung jawab dengan hasil yang diharapkan.

Menurut Hasibuan (2002:160), Kinerja diartikan sebagai hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang dalam menjalankan tugas-tugasnya berdasarkan kecerdasannya, usaha serta kesempatan yang dilakukannya.

Menurut Mangkunegara (2009:9) Mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Menurut Sedarmayanti (2011:260) mengungkapkan bahwa kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur

Menurut Wibowo (2010:7) mengemukakan bahwa kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

2.1.1 Indikator Kinerja

Menurut Robbins (2006:260) Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu yaitu:

1. Kualitas Kerja. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang di hasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan
2. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan

3. Ketepatan Waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.

2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya menurut Mangkunegara (2013) ada 2 faktor yaitu ;

1. Faktor kemampuan Secara psikologis, kemampuan (ability) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge+ skill). Artinya pegawai yang memiliki (IQ 110 -120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam melakukan pekerjaan sehari –hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu di tempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (the right man in the right place, the right man on the right job).
2. Faktor motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasikerja. Para pegawai yang bersikap positif terhadap situasi kerja nya maka akan menunjukkan sikap motivasi kerja yang tinggi, begitu pula sebaliknya.

Sedangkan faktor yang mempengaruhi kinerja menurut (Widodo, 2015) ada 6 faktor yaitu:

1. Sasaran : adanya rumusan sasaran yang jelas tentang apa yang diharapkan oleh organisasi untuk dicapai.
2. Standar : apa ukurannya bahwa seseorang telah berhasil mencapai sasaran yang diinginkan oleh organisasi.
3. Umpan balik : informasi terhadap kegiatan yang berkaitan dengan upaya mencapai sasaran sesuai standar yang telah ditentukan.
4. Peluang : memberi kesempatan orang tersebut untuk melaksanakan tugasnya dalam mencapai sasaran.
5. Kompetensi : memberi pelatihan yang efektif, yaitu bukan hanya belajar sesuatu, tetapi belajar melakukan sesuatu.
6. Motivasi : harus bisa menjawab pertanyaan “mengapa saya harus melakukan pekerjaan ini?”. Namun, dalam hal manajemen kinerja pun tak terlepas dari berbagai kendala.

Ada beberapa hal yang dapat diterapkan dalam menyelesaikan masalah dalam bidang manajemen kinerja, menurut Fahmi (2014) yaitu :

1. Menempatkan penilaian kinerja dengan ukuran –ukuran yang bersifat objektif.
2. Penyediaan sarana dan prasarana yang menunjang.
3. Mengadakan pelatihan dan diskusi secara rutin untuk membahas apa saja yang menjadi persoalan dalam kinerja.
4. Perusahaan harus menyediakan buku –buku yang lengkap.

2.1.3 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah suatu bentuk tindakan yang dilakukan oleh pihak manajemen baik kepada karyawan maupun kepada manajer yang telah melakukan pekerjaan. Adapun manfaat dari penilaian kinerja tersebut menurut Fahmi (2014) adalah :

1. Mengelola organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimum
2. Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan
3. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan pegawai
4. Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka.
5. Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan. Penilaian kinerja merupakan sesuatu yang mempunyai manfaat dalam memajukan sebuah organisasi secara keseluruhan. Penilaian kinerja ini dapat mengetahui kondisi tentang kinerja yang dilakukan oleh seorang Pegawai.

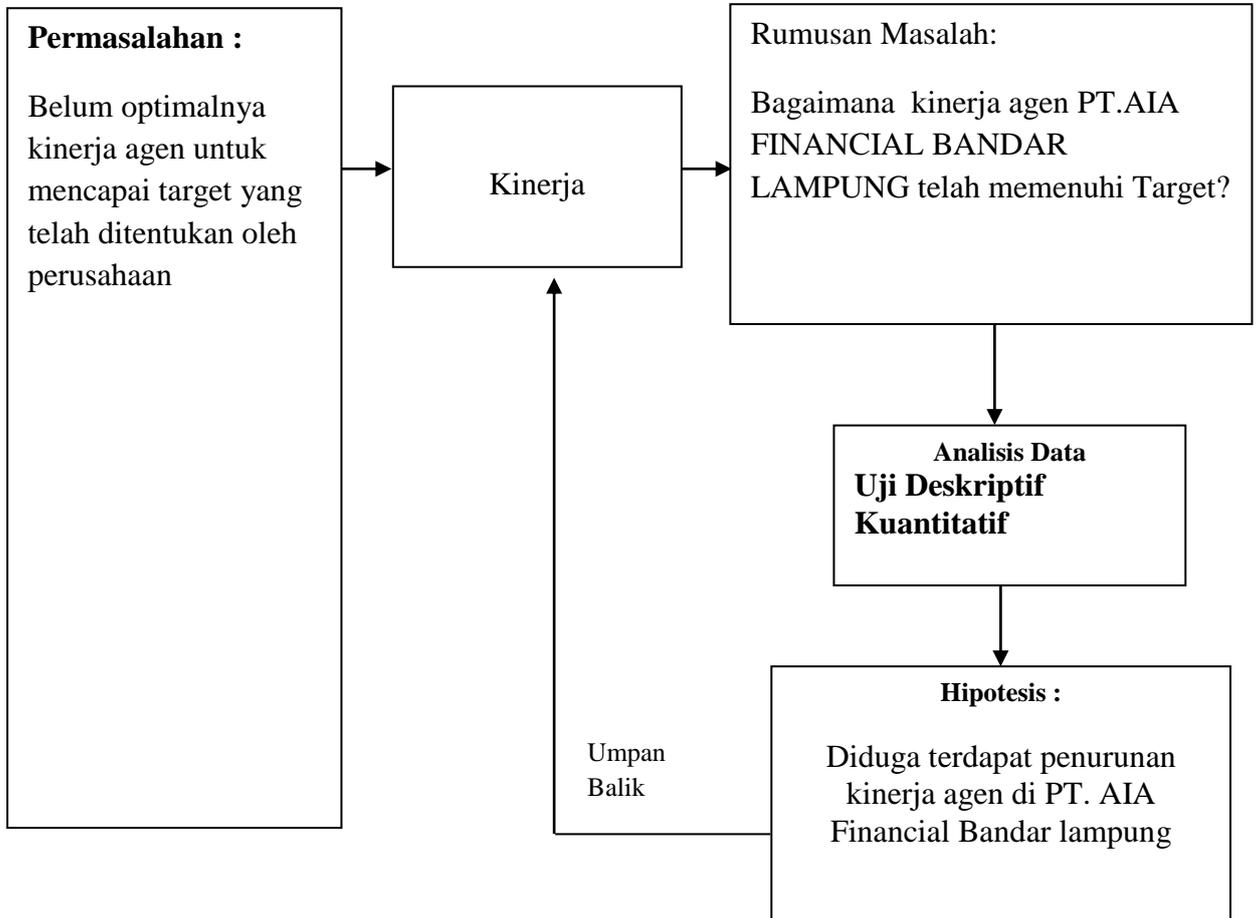
2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dijadikan salah satu bahan acuan dan pendukung untuk melakukan penelitian. Penelitian sebelumnya telah mengkaji tentang variabel yang akan diteliti oleh peneliti. Peneliti menggunakan penelitian terdahulu untuk digunakan sebagai acuan dan bahan penelitian. Beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Tabel 2.1
PenelitianTerdahulu

NO	NAMA PENELITIAN TAHUN	JUDUL PENELITIAN	RINGKASAN PENELITIAN
1.	Sella Tifani (2018)	Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa	Hasil dari penelitian yang penulis teliti bahwa kinerja agen dalam perusahaan Prudential Life Assurance membantu peserta yang kesulitan dalam menyelesaikan persyaratan klaim.
2.	Robiansyah (2017)	Analisis Kinerja Agen Sebagai Pemediasi dalam Hubungan antara Daya tarik Program Insentif dan Keinginan Bepindah Agen Asuransi Jiwa di Samarinda	Penelitian ini bertujuan untuk menguji model penentuan niat perputaran agen asuransi.
3.	Made Denny Oktariyana, 1Gede Adi Yuniarta, 2Anantawikrama Tungga Atmadja (2017)	ANALISA SISTEM PEMBAYARAN PREMI ASURANSI SECARA ONLINE TERHADAP KINERJA AGENSI PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG DENPASAR UBUNG	Hasil penelitian ini untuk Mengatasi ketidakberesan dalam pembayaran premi melalui agensi yaitu merupakan sistem lama yang digunakan perusahaan dan di lapangan banyak terjadinya kecurangan yang dilakukan agen terhadap pemegang polis

2.3 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

Menurut Sugiyono (2013:2), Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Menurut Darmadi (2013:153), Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah data primer Menurut Anwar Sanusi (2017:104), data primer merupakan data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Dalam hal ini data primer yang digunakan adalah data dari hasil jawaban kuesioner yang dibagikan kepada agen PT . AIA Financial Bandar Lampung

3.3 Metode Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data merupakan suatu bentuk pengumpulan data yang bertujuan menggambarkan dan memaparkan keadaan yang ada didalam perusahaan. Menurut sugiyono (2013:27), metode pengumpulan data dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer. Adapun metode pengumpulan data yang di lakukan oleh penulis diantaranya penelitian lapangan (Field Research) yaitu pengumpulan data dengan langsung terjun (survei) pada perusahaan dengan menyebarkan kuesioner.

Menurut Anwar Sanusi (2017:109), kuesioner data yang sering tidak memerlukan kehadiran peneliti, namun cukup diwakili oleh daftar pertanyaan yang sudah disusun secara cermat dahulu. Dalam hal ini respondennya adalah agen PT. AIA Financial Bandar Lampung.

Adapun skala pengukuran penelitian ini yang digunakan adalah skala likert. Menurut Anwar Sanusi (2017:59), Skala Likert merupakan skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pernyataan berkaitan dengan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur.

Tabel 3.1

Instrumen Skala Likert

Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup setuju (CS)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013: 117) populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, jumlah populasi yang di miliki perusahaan 32 orang.

Tabel 3.2
Jumlah karyawan PT. AIA FINANCIAL

No.	Jabatan	Jumlah karyawan
1.	Presiden direktur	1
2.	Direktur hokum	1
3.	Direktur keuangan	1
4.	Direktur keagenan	1
5.	Manajer office	1
6.	Staff admin	1
7.	Admin keagenan	1
8.	Policy owner service	1
9.	Senior agency director	1
10.	Agency director	2
11.	Sales asuransi	16
12.	Office boy	6
Total		33

Sumber: PT. AIA Financial Bandar Lampung, 2019

PT. AIA FINANCIAL Memiliki Agen yang berjumlah 16 orang yang terdiri dari 9 laki-laki dan 7 perempuan

3.4.2 Sampel

menurut sugiyono (2013: 118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ni adalah sebagian agen PT.AIA Financial Bandar Lampung sebanyak 16 orang.

3.5 Definisi Operasional

Definisi Operasional, menurut Saifuddin Azwar (2007: 72) adalah suatu definisi yang memiliki arti tunggal dan diterima secara objektif bilamana indikatornya tidak tampak. Suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel yang diamati.

Tabel 3.3
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kinerja Agen (x)	Menurut Robbins (2006), kinerja merupakan pencapaian yang optimal sesuai dengan potensi yang dimiliki seorang karyawan.	Kinerja Agen Merupakan hasil kerja yangtelah dicapai oleh seorang agen dalam melaksanakan tugasnya	1. kualitas 2. kuantitas 3. ketepatan waktu 4. efektivitas 5. kemandirian	interval

3.6 Uji Persyaratan Instrumen

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Anwar Sanusi (2017) Uji validitas adalah alat untuk untuk mengumpulkan data. Agar data yang diperoleh mempunyai tingkat akurasi dan konsistensi yang tinggi, instrumen penelitian yang digunakan harus valid dan reliabel. kriteria pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

Hipotesis :

H₀ : Data bersifat tidak valid

H_a : Data bersifat valid

Kriteria pengujian :

Jika nilai $\text{sig} \leq \alpha$ (0,05) maka H₀ ditolak H_a

Diterima.

Jika nilai $\text{sig} \geq \alpha$ (0,05) maka H₀ diterima H_a

Ditolak.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Anwar Sanusi (2017) reliabilitas suatu alat pengukur menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau digunakan oleh orang yang berlainan dalam waktu yang bersamaan atau waktu yang berlainan. Untuk menguji reliabilitas akan digunakan teknik *alpha crobach*. Tes ini merupakan pengujian konsistensi jawaban terhadap semua item dalam kuesioner. Kriteria uji dilakukan dengan membandingkan nilai *alpha croanbach* pada interpretasi r dibawah ini :

Tabel 3.4 Interpretasi nilai korelasi koefisien

Nilai Korelasi	Keterangan
0,8000-1,0000	Sangat tinggi
0,6000-0,7999	tinggi
0,4000-0,5999	sedang
0,2000-0,3999	rendah
0,0000-0,1999	Sangat rendah

3.7 Metode Analisis Data

Menurut Sugiarto (2017:270) Uji Deskriptif adalah uji analisis yang dilakukan dengan memaparkan atau mendeskripsikan data. Analisis ini digunakan untuk menggambarkan informasi yang dapat digali dari data secara komprehensif dengan cara mendeskripsikan data melalui berbagai macam cara. Uji deskriptif digunakan saat peneliti atau pengguna ingin memperoleh gambaran tentang karakteristik dari individu-individu atau unit-unit analisis pada data yang menjadi perhatian. Data yang digunakan bisa berupa data yang bersifat kualitatif atau data yang diukur dalam skala nominal atau skala ukur ordinal hingga data yang bersifat kuantitatif atau data yang diukur dalam skala interval atau skala ukur rasio

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi data

Deskriptif adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain :

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, telah dilakukan penelitian terhadap karyawan AIA Financial Bandar Lampung berjumlah 33 orang. Untuk mengetahui data jenis kelamin responden, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1 karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	9	56,3
2	Perempuan	7	43,8
Total		16	100

Sumber : Data diolah tahun 2019

Dari tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu laki-laki artinya karyawan AIA Financial Bandar Lampung didominasi oleh jenis kelamin laki-laki sebanyak 9 orang

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	20-39	5	31,3
2	30-39	7	43,8
3	40-49	4	25,0
Total		16	100

Sumber : Data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia diketahui usia 30-39 tahun menepati tingkat tertinggi artinya karyawan AIA Financial Bandar Lampung didominasi oleh karyawan yang berusia 30-39 tahun sebanyak 7 orang

4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Hasil jawaban mengenai kuesioner yang disebar kepada 33 responden sebagai berikut :

Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden Kinerja

Pertanyaan	Jumlah skor jawaban					Total	Rata-rata
	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	TST (1)		
Pertanyaan 1	20	28	15	0	0	63	21
Pertanyaan 2	35	20	12	0	0	67	22,33
Pertanyaan 3	10	40	12	0	0	62	20,67
Pertanyaan 4	25	24	15	0	0	64	21,33
Pertanyaan 5	10	40	12	0	0	62	20,67
Pertanyaan 6	40	24	6	0	0	70	23,33
Pertanyaan 7	15	16	27	0	0	58	19,33
Pertanyaan 8	10	16	30	0	0	56	18,67

Pertanyaan 9	30	20	15	0	0	65	21,67
Pertanyaan 10	25	8	27	0	0	60	20
Pertanyaan 11	40	32	0	0	0	72	24
Pertanyaan 12	40	32	0	0	0	72	24
Pertanyaan 13	10	20	27	0	0	57	19
Pertanyaan 14	0	28	27	0	0	55	18
Pertanyaan 15	15	40	9	0	0	64	21
Total Rata-rata						63,13	21,04

Sumber : Data diolah tahun 2019

Dari tabel 4.3 diperoleh jawaban atas beberapa pernyataan yang diajukan kepada 16 responden diperoleh nilai rata-rata maksimal sebesar 20,67 pada aspek kualitas pernyataan 3 dan kuantitas pernyataan 2 sedangkan nilai rata-rata minimal sebesar pada aspek kemandirian 2.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan kolerasi product moment.

Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 20.0 .

Kriteria pengujian untuk uji validitas ini adalah :

Hipotesis :

H0 : Data bersifat tidak valid

Ha : Data bersifat valid

Kriteria pengujian :

Jika nilai $\text{sig} \leq \alpha$ (0,05) maka H_0 ditolak H_a Diterima.

Jika nilai $\text{sig} \geq \alpha$ (0,05) maka H_0 diterima H_a Ditolak.

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh sebagai berikut :

Tabel 4.4 Hasil uji validitas kinerja

pernyataan	Sig	alpha	Kondisi	simpulan
Kualitas				
Butir 1	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 3	0,001	0,05	Sig<alpha	Valid
Kuantitasvalid				
Butir 1	0,014	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Ketepatan Waktu				
Butir 1	0,003	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 3	0,031	0,05	Sig<alpha	Valid
Efektivitas				
Butir 1	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 3	0,012	0,05	Sig<alpha	Valid
Kemandirian				
Butir 1	0,038	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.4 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan Kinerja agen dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang meliputi aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas dan kemandirian. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $\text{sig} < \alpha (0,05)$. Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas dan kemandirian dinyatakan valid.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka pengujian kemudian melakukan uji reliabilitas terhadap masing-masing instrumen variabel mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan berdasarkan kepentingan dan kinerja menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 20. Hasil uji reliabilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.5 Daftar Interpretasi Koefisien

Koefisien r	Realibilitas
0,8000-1,0000	Sangat Tinggi
0,6000-0,7999	Tinggi
0,4000-0,5999	Sedang/cukup
0,2000-0,3999	Rendah
0,0000-0,1999	Sangat Rendah

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.5 Daftar Interpretasi Koefisien Reliabilitas diatas, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien alpha chronbach	Koefisien r	Simpulan
Kinerja	0,939	0,8000-1,0000	Sangat Tinggi

4.3 Hasil perhitungan Kinerja Agen

Berikut ini pada tabel 4.5 dijelaskan rata-rata tingkat Kinerja Agen AIA Financial Bandar Lampung

Tabel 4.7 Hasil Rata-rata Responden Kinerja

Pertanyaan	Jumlah skor jawaban					Total	Rata-rata	Rata-rata per aspek
	SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	TST (1)			
Pertanyaan 1	20	28	15	0	0	63	21	21,33
Pertanyaan 2	35	20	12	0	0	67	22,33	
Pertanyaan 3	10	40	12	0	0	62	20,67	
Pertanyaan 4	25	24	15	0	0	64	21,33	21,78
Pertanyaan 5	10	40	12	0	0	62	20,67	
Pertanyaan 6	40	24	6	0	0	70	23,33	
Pertanyaan 7	15	16	27	0	0	58	19,33	19,89
Pertanyaan 8	10	16	30	0	0	56	18,67	
Pertanyaan 9	30	20	15	0	0	65	21,67	
Pertanyaan 10	25	8	27	0	0	60	20	22,67
Pertanyaan 11	40	32	0	0	0	72	24	
Pertanyaan 12	40	32	0	0	0	72	24	

Pertanyaan 13	10	20	27	0	0	57	19	19,33
Pertanyaan 14	0	28	27	0	0	55	18	
Pertanyaan 15	15	40	9	0	0	64	21	
Total Rata-rata						63,13	21,04	

Sumber :Data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.5 hasil perhitungan nilai rata-rata aspek Kinerja yang didapat pada tabel 4.5 diperoleh rata-rata tertinggi sebesar 22,67 pada aspek efektivitas ,sedangkan nilai rata-rata terkecil sebesar pada aspek kemandirian.

Setelah mengetahui nilai rata-rata per indikator karyawan berdasarkan Kinerja, maka selanjutnya mencari nilai maksimum dan minimum. Penjabaran hasil perhitungan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8 Nilai maksimum

Variabel	Nilai tertinggi	Rata-rata per aspek	total
Kualitas	5	21,33	26,33
Kuantitas	5	21,78	26,78
Ketepatan waktu	5	19,89	24,89
Efektifitas	5	22,67	27,67
Kemandirian	5	19,33	24,33
Rata-rata			26

Sumber : Data diolah tahun 2019

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka diperoleh nilai rata-rata untuk skor maksimum adalah sebesar 26. Selanjutnya untuk menginterpretasikan hasil tersebut maka harus mencari nilai minimum, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.9 Nilai minimum

Variabel	Nilai tertinggi	Rata-rata per aspek	total
Kualitas	1	21,33	22,33
Kuantitas	1	21,78	22,78
Ketepatan waktu	1	19,89	20,89
Efektifitas	1	22,67	23,67
Kemandirian	1	19,33	20,33
Rata-rata			22

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus diatas maka diperoleh nilai rata-rata untuk skor minimum adalah sebesar 22. Selanjutnya nilai komitmen maksimum dan minimum maka perlu menentukan kategori komitmen menggunakan rumus interval yaitu sebagai berikut:

$$skala\ interval = \frac{a(m - n)}{b}$$

Dimana:

a = jumlah atribut

m = skor tertinggi yang mungkin terjadi

n = skor terendah yang mungkin terjadi

b = jumlah skala penilaian yang mungkin terjadi

$$skala\ interval = \frac{1(26 - 22)}{2} = 2$$

Implikasi perhitungan skala interval yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.10 Skala Interval

Interval	Tingkat Kinerja
61,75 – 100	Tinggi
43,50 - 61,75	Sedang
33,25 – 43,49	Rendah
< 33,25	Sangat Rendah

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

Setelah mengetahui nilai interval untuk kinerja yang dilihat dari masing-masing indikator, maka perlu dilihat perolehan hasil nilai sebagai berikut:

Tabel 4.11 Nilai Kinerja

Variabel	Nilai tertinggi	Nilai terendah	Total	Kategori
Kualitas	21,33	21,33	42,66	Rendah
Kuantitas	21,78	21,78	43,56	Sedang
Ketepatan waktu	19,89	19,89	39,78	Rendah
Efektivitas	22,67	22,67	45,34	Sedang
Kemandirian	19,33	19,33	38,66	Rendah
Rata-rata			42	

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

Jadi berdasarkan hasil kriteria diatas diperoleh nilai kinerja agen adalah sebesar 42 hal ini menunjukkan bahwa kinerja agen AIA Financial Bandar Lampung secara keseluruhan termasuk dalam kategori rendah . Jadi, secara umum dari 5 aspek kinerja agen yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian. Hasil penelitian mengenai kinerja agen di AIA Financial Bandar

Lampung secara umum dari 5 aspek kinerja agen yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian karyawan yang memiliki kinerja sedang dalam bekerja adalah di aspek kuantitas dan efektivitas sedangkan karyawan yang memiliki kinerja rendah dalam bekerja adalah di aspek kualitas, ketepatan waktu dan kemandirian.

Tabel 4.12 Standar Kinerja

No	Kriteria	Kategori
1	61,75 – 100	Tinggi
2	43,50 - 61,75	Sedang
3	33,25 – 43,49	Rendah
4	< 33,25	Sangat Rendah

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

4.4 Pembahasan

Berdasarkan tabel 4.9 nilai kinerja agen tertinggi yaitu terdapat dalam indikator kualitas sedangkan kinerja agen terendah yaitu terdapat dalam indikator kemandirian. Berdasarkan tabel 4.9 diperoleh nilai kinerja pada agen AIA Financial Bandar Lampung adalah 90,176. Jika di ukur menggunakan standar kinerja di atas agen AIA Financial Bandar Lampung memiliki kategori yang tinggi.

Kualitas adalah *loss to society*, yang maksudnya adalah apabila terjadi penyimpangan dari target, hal ini merupakan fungsi berkurangnya kualitas. Pada sisi lain, berkurangnya kualitas tersebut akan menimbulkan biaya. (Taguchi, 1987).

Kuantitas adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan jumlah hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka (Wungu dan Brotoharsojo, 2003).

Ketepatan waktu merupakan di mana kegiatan tersebut dapat diselesaikan, atau suatu hasil produksi dapat dicapai, pada permulaan waktu yang ditetapkan bersamaan koordinasi dengan hasil produk yang lain dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan-kegiatan lain (Bernardin & Russel, 2003).

Efektivitas merupakan tingkatan di mana sumber daya organisasi, seperti manusia, keuangan, teknologi, bahan baku dapat dimaksimalkan dalam arti untuk memperoleh keuntungan yang paling tinggi atau mengurangi kerugian yang timbul dari setiap unit atau contoh penggunaan dari suatu sumber daya yang ada (Bernardin & Russel, 2003).

Kemandirian adalah suatu perasaan otonomi, sehingga pengertian perilaku mandiri adalah suatu kepercayaan diri sendiri, dan perasaan otonomi diartikan sebagai perilaku yang terdapat dalam diri seseorang yang timbul karena kekuatan dan dorongan dari dalam diri seseorang yang timbul karena kekuatan dorongan dari dalam tidak karena terpengaruh oleh orang lain (Brawer dan chabib toha, 1993).

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Diperoleh nilai kinerja pada agen AIA Financial Bandar Lampung adalah 90,176 hal ini menunjukkan bahwa kinerja agen AIA Financial Bandar Lampung termasuk dalam kategori tinggi. jika diukur dari 5 aspek kinerja yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian. karyawan yang memiliki kinerja tinggi dalam bekerja adalah di aspek kualitas, kuantitas, dan efektivitas sedangkan karyawan yang memiliki kinerja rendah dalam bekerja di aspek ketepatan waktu dan kemandirian.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dalam penelitian ini serta pembahasan yang telah dilakukan maka sarana yang dapat diberikan peneliti yaitu antara lain :

1. Bagi perusahaan AIA Financial Bandar Lampung
 - a. Dilihat dari faktor kualitas disarankan perusahaan untuk meningkatkan kualitas agen di perusahaan ini.
 - b. Dilihat dari faktor kuantitas disarankan perusahaan untuk meningkatkan kuantitas agen di perusahaan ini.
 - c. Dilihat dari faktor ketepatan waktu disarankan perusahaan untuk mendisiplinkan para agen perusahaan ini
 - d. Dilihat dari faktor efektivitas disarankan perusahaan untuk meningkatkan kinerja agen perusahaan ini
 - e. Dilihat dari faktor kemandirian disarankan perusahaan untuk memperhatikan tingkat kemandirian agen pada perusahaan ini

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Untuk peneliti selanjutnya, sebaiknya dapat menggunakan aspek dari kinerja agen yang belum ada pada penelitian ini sehingga dapat memepertajam hasil penelitian ini.
- b. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut apakah terdapat faktor lain yang mempengaruhi kinerja agen
- c. Pada peneliti selanjutnya diharapkan objek penelitian dapat dilakukan pada perusahaan lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Alindra, Aput Ivan. 2017. Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Depok Sports Center. *eJournal Ilmu Keolahragaan, Pendidikan Kesehatan dan Rekreasi*, Universitas Negeri Yogyakarta : Jawa Tengah
- Bintari, Anastasia Lisa. 2018. Pengaruh Kompetensi Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Purnama Indonesia Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 6, Nomor 4*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya : Jawa Timur
- Hamzah, Andi Winda Aksari. 2018. Motivasi Kerja Dan Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar. *Jurnal Ilmu Hukum* Universitas Negeri Makassar : Sulawesi Selatan
- Hartono, Winastyo Febrianto. 2015. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Dan Pembagian Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Prima Inti Citra Rasa Manado. *Jurnal Ilmu Manajemen* Universitas Sam Ratulangi Manado : Sulawesi Utara
- Oktariyana, Made Denny. 2017. Analisa Sistem Pembayaran Premi Asuransi Secara Online Terhadap Kinerja Agensi Pada Ajb Bumiputera 1912 Kantor Cabang Denpasar Ubung. *eJournal Ilmu Akuntansi Volume 4, Nomor 3*. Fakultas Ekonomi Universitas Ganesha : Bali
- Sasmita, Ardhian. 2017. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Agen Asuransi Pt.Axa Financial Cabang Semarang. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis* Universitas Diponegoro : Jawa Tengah
- Sanusi, Anwar. 2017. *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta Selatan : Salemba Empat
- Sugiarto. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Yogyakarta : Andi Offset

Sampelling, Alexander. 2018. Analisis Kinerja Sebagai Pemediasi dalam Hubungan antara Daya tarik Program Insentif dan Keinginan Berpindah Agen Asuransi Jiwa di Samarinda. *Jurnal Ilmu Manajemen* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman : Samarinda

Tifani, Sella. 2018. Analisis Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa Syariah (Studi Kasus Pada Pt. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon). *Jurnal Ilmu Manajemen* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten : Jawa Barat

Trisia,Ulfa Pratiwi. 2017. Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Agen Asuransi Yang Tidak Dapat Memenuhi Target Pada Ajb Bumi Putera 1912. *jurnal Ilmu Manajemen* Universitas Jember : Jawa Barat

Lampiran 1



INSTITUT INFORMATIKA & BISNIS DARMAJAYA

Jl. ZA. Pagar alam No. 93, Labuhan Ratu, Bandar Lampung

35142 Telp : 0721-787214

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Kepada Yth :

Bapak/Ibu/Saudara/I Karyawan

PT. AIA FINANCIAL

Di-

Jl. Kartini No. 52 A-B Palapa Kec. Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung

Dengan hormat,

Dalam rangka untuk melakukan penelitian skripsi program sarjana S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

Nama : Muhamad Alvi Fabio

NPM : 1512110084

Memerlukan informasi untuk mendukung penelitian skripsi yang saya lakukan dengan judul “Analisis Kinerja Agen PT. AIA Financial Bandar Lampung”.

Demi terlaksannya penelitian ini maka saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner yang terlampir, kuesioner ini sangat menentukan keberhasilan penelitian yang saya lakukan.

Demikianlah permohonan ini dibuat, atas kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner tersebut, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Muhamad Alvi Fabio

NPM : 1512110084

KUESIONER PENELITIAN

No. Kuesioner	
---------------	--

PETUNJUK PENGISIAN :

1. Jawablah pernyataan ini menurut pendapat anda dengan jujur dan tanpa dipengaruhi orang lain.
2. Pernyataan harus dijawab semua jangan sampai ada yang terlewatkan.
3. Pilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan memberikan tanda (\checkmark) pada kolom yang disediakan.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : (Boleh Diisi/Tidak)

Jenis Kelamin : Laki – Laki Perempuan

Usia : 20 tahun – 29 Tahun 30 Tahun – 39 Tahun
 40 Tahun – 49 Tahun >50 Tahun

1. KINERJA KARYAWAN

No.	PERTANYAAN	SS	S	CS	TS	STS
1.	Keterampilan yang dimiliki karyawan mempercepat waktu penyelesaian pekerjaan					
2.	Saya sering melakukan penyelesaian pekerjaan diluar jam kerja untuk mencapai target yang dibebankan oleh perusahaan					
3.	Pekerjaan yang saya lakukan sudah mencapai target yang ditentukan perusahaan.					
4.	Peningkatan ketepatan kerja karyawan menjadi lebih baik dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan keinginan perusahaan.					
5.	Dengan pengetahuan yang saya miliki, saya dapat menguasai bidang tugas yang saya kerjakan dengan hasil yang baik					
6.	Standar kualitas kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan dapat saya capai dengan baik dan optimal					
7.	Untuk menghasilkan pekerjaan yang praktis dan efektif, saya proaktif dalam mencari tata kerja baru yang dianggap lebih efektif dan efisien dalam penyelesaian pekerjaan					
8.	Saya mencari cara lain agar pekerjaan selesai tepat waktu ketika saya mengalami kebuntuan dalam proses penyelesaian pekerjaan					
9.	Seluruh pekerjaan selama ini dapat saya kerjakan dan hasilnya sesuai dengan waktu yang telah direncanakan					
10.	Jika pekerjaan tidak dapat dikerjakan sesuai waktu yang tersedia, apakah memerlukan waktu tambahan					
11.	Waktu yang diberikan untuk melaksanakan pekerjaan sudah sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan					
12.	Banyaknya volume pekerjaan tidak menjadi hambatan dalam menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya					
13.	Saya mampu melakukan pekerjaan sendiri dengan baik					
14.	Saya memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang saya lakukan					
15.	Saya mampu menangani situasi darurat dalam melaksanakan pekerjaan					

Lampiran 2

no	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	jumlah
1	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	66
2	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	70
3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	72
4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	68
5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	5	3	4	4	70
6	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	74
7	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	78
8	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	66
9	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	63
10	4	5	4	4	4	4	3	3	5	3	5	4	4	4	4	70
11	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	61
12	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	62
13	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	64
14	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	64
15	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	65
16	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	54

Lampiran 3

Output Frekuensi Karakteristik Responden

jenis_kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	9	56,3	56,3	56,3
Valid 2	7	43,8	43,8	100,0
Total	16	100,0	100,0	

umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	31,3	31,3	31,3
Valid 2	7	43,8	43,8	75,0
3	4	25,0	25,0	100,0
Total	16	100,0	100,0	

p14	Pearson																
	Correlation	,579*	,731**	,394	,637**	,394	,430	,424	,445	,695**	,524*	,630**	,378	,727*	1	,206	,527*
	Sig. (2-tailed)	,019	,001	,131	,008	,131	,096	,102	,084	,003	,037	,009	,149	,001		,445	,036
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
p15	Pearson																
	Correlation	,410	,253	,170	,516*	,170	,440	,392	,577*	,247	,340	,408	,204	,435	,206	1	,497
	Sig. (2-tailed)	,115	,345	,528	,041	,528	,088	,133	,019	,357	,198	,116	,448	,092	,445		,050
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
jumlah	Pearson																
	Correlation	,614*	,544*	,553*	,685**	,553*	,679**	,594*	,518*	,591*	,647*	,756**	,643*	,605*	,527*		,497
	Sig. (2-tailed)	,011	,029	,026	,003	,026	,004	,015	,040	,016	,007	,001	,007	,013	,036		,050
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16

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

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

Lampiran 5

Ouput Uji Reliabilitas Responden

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	16	100,0
Cases	Excluded ^a	0	,0
	Total	16	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,939	15

Lampiran 6

Uji Analisis Deskriptif kuantitatif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
p1	16	3	5	3,94	,772
p2	16	3	5	4,19	,834
p3	16	3	5	3,87	,619
p4	16	3	5	4,00	,816
p5	16	3	5	3,87	,619
p6	16	3	5	4,38	,719
p7	16	3	5	3,63	,806
p8	16	3	5	3,50	,730
p9	16	3	5	4,06	,854
p10	16	3	5	3,75	,931
p11	16	4	5	4,50	,516
p12	16	4	5	4,50	,516
p13	16	3	5	3,56	,727
p14	16	3	4	3,44	,512
p15	16	3	5	4,00	,632
jumlah	16	54	78	66,69	5,724
Valid N (listwise)	16				