

Yogyakarta, 02 Februari 2014	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Pascasarjana	
Sumber :	Sumbangan
Tanggal :	02-02-2014
No. Reg. :	1. 112131107
	2. 111151131152



MERCU BUANA

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP
KINERJA PEGAWAI**

Studi pada Pegawai Agen Asuransi Jiwa
Bumiputera Kantor Syariah Wilayah Jakarta

TESIS

Oleh

Ruslan
55110120138

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2013**



MERCU BUANA

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN
KEPUASAN KERJA TERHADAP
KINERJA PEGAWAI**

Studi pada Pegawai Agen Asuransi Jiwa
Bumiputera Kantor Syariah Wilayah Jakarta

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen

Oleh

R u s l a n
55110120138

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2013**

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe and analyze the influence of organizational culture and job satisfaction on employee performance Bumiputera insurance agency Syariah Jakarta Regional Office. Based on production data from 2003 to 2011 indicated that there was a problem at the office of employee performance degradation life insurance agents.

To answer these problems do research using a survey of employee life insurance agent Bumiputera Syariah Jakarta Regional Office. The population in this study were employees of a life insurance agent active status, at least high school education, and production in the period June 2012 to October 2012 as many as 109 employees. To obtain significant results of the analysis, all members of the population defined as samples. Therefore sampling technique using census method. Data collection using questionnaire instrument (questionnaire). In testing the validity of the instrument using the Pearson product moment. While the reliability of the test instrument using Cronbach Alpha technique. The model developed in this study consists of three hypotheses were tested using multiple linear regression techniques and SPSS 18.0 program assisted in the analysis calculations.

The results showed that the organizational culture and job satisfaction together positive and significant effect of 41.6% on the employee's performance with the level of correlation is moderate. Organizational culture positive and significant effect on the performance of employees with moderate levels of correlation are. Job satisfaction is a positive and significant effect on the performance of employees with the level of correlation is moderate.

Keywords: organizational culture, job satisfaction, employee performance



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menganalisa pengaruh budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai agen asuransi jiwa Bumiputera Kantor Syariah Wilayah Jakarta. Berdasarkan data produksi dari tahun 2003 hingga 2011 terindikasi bahwa di kantor tersebut ada masalah penurunan kinerja pegawai agen asuransi jiwa.

Untuk menjawab permasalahan tersebut dilakukan penelitian dengan menggunakan metode survei terhadap pegawai agen asuransi jiwa Bumiputera Kantor Syariah Wilayah Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai agen asuransi jiwa yang berstatus aktif, pendidikan minimal SLTA, dan berproduksi dalam periode bulan Juni 2012 hingga Oktober 2012 yaitu sebanyak 109 pegawai. Untuk memperoleh hasil analisis yang signifikan, seluruh anggota populasi ditetapkan sebagai sampel. Oleh karena itu teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus. Pengumpulan data menggunakan instrumen angket (kuesioner). Dalam menguji validitas instrumen menggunakan *pearson product moment*. Sedangkan dalam menguji reliabilitas instrumen menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Model yang dikembangkan dalam penelitian ini terdiri dari tiga hipotesis yang diuji dengan menggunakan teknik Regresi Linear Berganda dan dibantu program SPSS 18.0 dalam perhitungan analisisnya.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan sebesar 41,6% terhadap kinerja pegawai dengan tingkat korelasi bersifat moderat. Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan tingkat korelasi bersifat moderat. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan tingkat korelasi bersifat moderat.

Kata kunci : budaya organisasi, kepuasan kerja, kinerja pegawai

PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Pegawai Agen Asuransi Jiwa Bumiputera Kantor Syariah Wilayah Jakarta)**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Ruslan

NIM : 55110120138

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal Pengesahan : Juli 2013

Mengesahkan

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

Direktur Program Pascasarjana

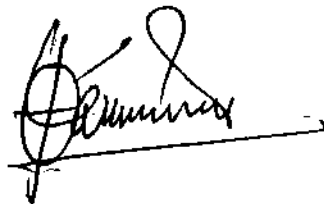


Dr. Augustina Kurniasih, ME



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama



Dr. Eny Ariyanto, SE, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Pegawai Agen Asuransi Jiwa Bumiputera Kantor Syariah Wilayah Jakarta)

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Ruslan

NIM : 55110120138

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal Pengesahan : Juli 2013

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Juli 2013


METERAL
TEPAPEL
98923ABF485242844
6000 DJP

Ruslan

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah Robbil Alamiin, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala berkah dan karunia-Nya yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menyelesaikan penulisan Tesis ini dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Pegawai Agen Asuransi Jiwa Bumiputera Kantor Syariah Wilayah Jakarta)” untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

Pelaksanaan penelitian dan penulisan Tesis ini telah dilakukan secara maksimal dan penulis telah mendapatkan banyak bantuan dan dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak. Atas segala bantuan, dorongan, bimbingan dan berbagai kemudahan yang penulis peroleh maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Eny Ariyanto, SE, M.Si sebagai Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal penulisan hingga dapat diselesaikan.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS sebagai Dosen Penelaah Proposal Tesis yang telah memberikan banyak arahan dan masukan kepada penulis dalam rangka mempersiapkan penelitian.
3. Bapak Dr. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, Drs., M.Si. Psi sebagai Dosen Penguji pada ujian Sidang Tesis yang telah menambah wawasan penulis sehingga dapat menghasilkan penelitian dan analisa yang lebih baik.

4. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana dan juga sebagai Ketua Ujian Sidang Tesis yang telah menambah wawasan dan mengarahkan penulis untuk menghasilkan penelitian dan analisa yang lebih baik..
5. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini sebagai Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh Dosen Pengajar Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang telah membekali pengetahuan yang berharga selama penulis mengikuti pendidikan di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
7. Seluruh Staff dan Karyawan Universitas Mercu Buana yang telah membantu penulis dalam memberikan kemudahan penyelesaian administrasi.
8. Bapak Drs. Suliadi, MM sebagai Kepala Syariah Wilayah Jakarta yang telah memberikan ijin bagi penulis untuk mengadakan survei di Kantor Syariah Wilayah Jakarta.
9. Bapak Arief Rachman, SE, MM, AAAIJ sebagai Kepala Bagian PSDM dan Keagenan Bumiputera Kantor Syariah Wilayah Jakarta yang telah memberikan kemudahan bagi penulis dalam melakukan survei dan pengumpulan data terhadap pegawai agen asuransi jiwa Bumiputera Kantor Syariah Wilayah Jakarta.
10. Seluruh Staff dan Karyawan Bumiputera Kantor Syariah Wilayah Jakarta yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pelaksanaan survei yang penulis lakukan.

11. Seluruh pegawai agen asuransi jiwa Bumiputera Kantor Syariah Wilayah Jakarta yang telah meluangkan waktunya dan bersedia untuk dijadikan responden dalam penelitian ini.
12. Istri saya yang tercinta, Lestari Puji Astuti, yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, dorongan, semangat dan dapat dijadikan sebagai partner dalam berdiskusi dan bertukar pikiran sehingga penulis dapat lebih lancar dalam menyelesaikan penulisan Tesis ini.
13. Anak-anak saya tercinta, Deanisa, Irlesta, dan Wirangga yang telah menjadi inspirasi semangat dalam kehidupan ini.
14. Orang tua, Mertua, Kakak, Adik, Ipar, Keponakan, dan seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, restu, dan bantuan kepada penulis sehingga penulis mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan Tesis ini.
15. Seluruh teman kampus dan rekan kerja yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.

Semoga Tesis ini bermanfaat bagi kita bersama. Akhir kata, tak ada gading yang tak retak, segala kekurangan yang ada insyaAllah dapat diperbaiki pada waktu mendatang baik oleh penulis sendiri maupun penulis lainnya sehingga ilmu dapat terus dikembangkan dan disempurnakan. Amiin.

Jakarta, Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN.....	11
2.1. Sejarah Perusahaan.....	11
2.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	13
2.3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	13

2.4. Kode Etik dan Budaya Perusahaan	15
2.5. Lingkup Bidang Usaha Dan Penghargaan.....	16
2.6. Produk dan Strategi Pemasaran.....	17
2.7. Kantor Syariah Wilayah Jakarta.....	19
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	22
3.1. Kajian Pustaka.....	22
3.1.1. Budaya Organisasi.....	22
3.1.2. Kepuasan Kerja	24
3.1.3. Kinerja Pegawai	26
3.1.4. Penelitian Terdahulu	28
3.2. Kerangka Pemikiran.....	32
3.2.1 Hubungan Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Pegawai	32
3.2.2. Hubungan Budaya Organisasi dan Kinerja Pegawai	33
3.2.3. Hubungan Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai	33
3.2.4. Model Konseptual Penelitian	34
3.3. Hipotesis.....	34
BAB IV METODE PENELITIAN	35
4.1. Objek Penelitian	35
4.2. Populasi, <i>Sample</i> dan <i>Sampling</i>	35
4.3. Jenis dan Sumber Data	37
4.4. Definisi Operasional Variabel	38
4.5. Operasional Variabel	41

4.6. Uji Reliabilitas dan Uji Validitas	43
4.7. Metode Analisis Data	45
BAB V HASIL DAN ANALISIS.....	49
5.1. Deskripsi Umum Penelitian.....	49
5.2. Deskripsi Responden.....	49
5.2.1. Berdasarkan Jenis Kelamin	49
5.2.2. Berdasarkan Usia	50
5.2.3. Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
5.2.4. Berdasarkan Status Pernikahan	52
5.2.5. Berdasarkan Tahun Mulai Bekerja	52
5.3. Pengujian Instrumen Variabel Penelitian.....	53
5.3.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Budaya Organisasi	54
5.3.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Kerja	55
5.3.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Kinerja Pegawai	56
5.4. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	58
5.4.1. Analisis Deskripsi Variabel Budaya Organisasi	58
5.4.2. Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja	64
5.4.3. Analisis Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai	69
5.5. Hasil Uji Asumsi Klasik Model Regresi.....	75
5.5.1. Uji Normalitas	75
5.5.2. Uji Linearitas	77
5.5.3. Uji Multikolinieritas	78

5.5.4. Uji Heteroskedastisitas	79
5.6. Hasil Uji Hipotesis	80
5.6.1. Hasil Uji Hipotesis 1	80
5.6.2. Hasil Uji Hipotesis 2 dan 3	83
5.7. Model Persamaan Regresi	84
5.8. Analisis Matriks Korelasi Antar Dimensi	86
5.9. Pembahasan	90
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	100
6.1. Kesimpulan.....	100
6.2. Rekomendasi	101
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	109
RIWAYAT HIDUP	123

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produksi Polis dan Produksi Premi.....	2
Tabel 2.1 Jumlah Pegawai Agen Asuransi Jiwa Syariah.....	17
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4.1 Operasional Variabel	42
Tabel 4.2 Pengukuran Skala Likert dalam Penelitian Ini	43
Tabel 4.3 Daftar Perbandingan Metode Analisis Data	45
Tabel 4.4 Interpretasi Tingkat Hubungan Variabel	48
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Budaya Organisasi.....	55
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kepuasan Kerja.....	56
Tabel 5.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kinerja Pegawai.....	57
Tabel 5.4 Hasil Pengukuran Variabel Budaya Organisasi.....	58
Tabel 5.5 Hasil Pengukuran Variabel Kepuasan Kerja	64
Tabel 5.6 Hasil Pengukuran Variabel Kinerja.....	70
Tabel 5.7 Hasil Uji Normalitas Variabel Kinerja, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja	76
Tabel 5.8 Hasil Uji Linearitas Variabel Budaya Organisasi dengan Kinerja	77
Tabel 5.9 Hasil Uji Linearitas Variabel Kepuasan Kerja dengan Kinerja.....	78
Tabel 5.10 Hasil Uji Multikolinearitas	79
Tabel 5.11 Hasil Analisis Nilai R dan R Square.....	79
Tabel 5.12 Hasil Uji F.....	82
Tabel 5.13 Hasil Uji t.....	82
Tabel 5.14 Hasil Uji t Variabel Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja	84

Tabel 5.15 Ringkasan Hasil Uji.....	85
Tabel 5.16 Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan	13
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kantor Wilayah.....	18
Gambar 3.1 Model Kerangka Pemikiran	31
Gambar 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 5.2 Responden Berdasarkan Usia.....	50
Gambar 5.3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	51
Gambar 5.4 Responden Berdasarkan Status Pernikahan	52
Gambar 5.5 Responden Berdasarkan Tahun Mulai Kerja	53
Gambar 5.6 Histogram Uji Normalitas	76
Gambar 5.7 Normal P-P Plot Uji Normalitas	76
Gambar 5.8 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	80

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Rata-Rata Produksi Polis per Pegawai	3
Grafik 1.2 Rata-Rata Produksi Premi per Pegawai.....	3

DAFTAR SINGKATAN

AJB	= Asuransi Jiwa Bersama
BOT	= Bank Of Tokyo
BPA	= Badan Perwakilan Anggota
IBBA	= <i>Indonesian Best Brand Award</i>
KANWIL	= Kantor Wilayah
KCS	= Kantor Cabang Syariah
MAD	= Maskapai Asuransi Djiwa
NILMIJ	= <i>Nederlansche Indische Levensverzekering En Lijfrente Maatschaappij</i>
OASE	= <i>Office Automation System Engineering</i>
OLMIJ PGHB	= <i>Onderlinge Levensverzekering Maatschappij</i> Persatoean Goeroe-Goeroe Hindia Belanda
PA	= <i>Path Analysis</i>
PDL	= Pegawai Dinas Luar
PMN	= Prinsip Mengenal Nasabah
PT	= Perseroan Terbatas
PTD	= Perseroan Tanggung Djiwa
SDM	= Sumber Daya Manusia
SK	= Surat Keputusan
SLTA	= Sekolah Lanjutan Tingkat Atas
TOA	= Trilogi Operasional Asuransi

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	109
Lampiran 2 Data Mentah Variabel	114
Lampiran 3 Perhitungan Ujicoba (Validitas dan Reliabilitas).....	120