



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH PENGETAHUAN MENGENAI RISIKO DAN KOMPETENSI
TERHADAP KINERJA *UNDERWRITER* PERUSAHAAN
DI INDUSTRI ASURANSI KERUGIAN (UMUM) DI INDONESIA**

TESIS

Oleh :

MOHAMMAD SUBHAN

55111120132

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

2014



**PENGARUH PENGETAHUAN MENGENAI RISIKO DAN KOMPETENSI
TERHADAP KINERJA *UNDERWRITER* PERUSAHAAN
DI INDUSTRI ASURANSI KERUGIAN (UMUM) DI INDONESIA**



Oleh:
MOHAMMAD SUBHAN
55111120132

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
TAHUN 2014**



**PENGARUH PENGETAHUAN MENGENAI RISIKO DAN KOMPETENSI
TERHADAP KINERJA *UNDERWRITER* PERUSAHAAN
DI INDUSTRI ASURANSI KERUGIAN (UMUM) DI INDONESIA**



TESIS
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
Oleh:
MOHAMMAD SUBHAN
5511120132

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
TAHUN 2014**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

PENGARUH PENGETAHUAN MENGENAI RISIKO DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA *UNDERWRITER* PERUSAHAAN DI INDUSTRI ASURANSI KERUGIAN (UMUM) DI INDONESIA

Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : Mohammad Subhan
NIM : 55111120132
Program : Pascasarjana – Program Studi Magister Manajemen
Tanggal : 24 Januari 2014

Merupakan hasil studi Program Pascasarjana – Program Studi Magister Manajemen, sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan 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, 24 Januari 2014



Mohammad Subhan

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Pengetahuan Mengenai Risiko Dan Kompetensi Terhadap Kinerja *Underwriter* Perusahaan Di Industri Asuransi Kerugian (Umum) Di Indonesia

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Mohammad Subhan

NIM : 55111120132

Program : Pascasarjana – Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 13 Pebruari 2014

Dosen Pembimbing



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT.)

Mengetahui,

Direktur Program Pasca Sarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Mengesahkan,

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Augustina Kurniasih, ME.)

KATA PENGANTAR

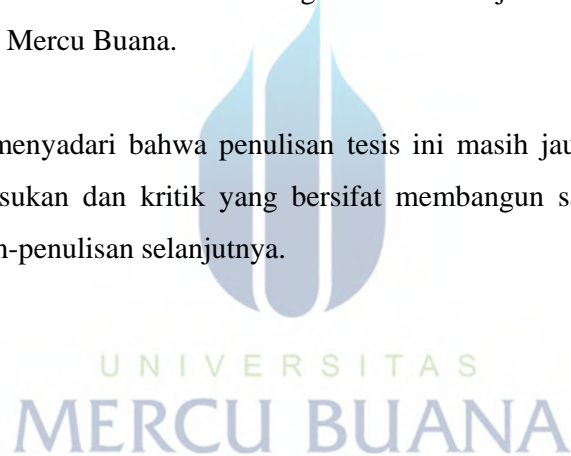
Penulis mengucapkan syukur kepada Allah Subhaanahu Wata'aala, karena hanya dengan rahmat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini yang merupakan syarat guna mencapai gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Penulis sangat menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan karena adanya keterbatasan penulis, baik dalam pengetahuan maupun dalam pengalaman. Penulis telah mendapat banyak dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak selama proses penulisan tesis ini. Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, MT, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan waktunya hingga terselesaikannya penulisan tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, selaku Penguji pada Seminar Proposal Tesis yang telah memberikan arahan kepada penulis.
3. Bapak Dr. Purwanto, MSi., selaku Dosen Penguji pada Ujian Tesis.
4. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME., selaku Dosen Penguji dan Ketua Program Studi Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kesempatan pula kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
6. Ibunda Mudjenah dan Ayahanda Mohammad Thohir bin Djani, atas keberkahan yang diberikan kepada penulis.
7. Istriku, Yuniarni, serta Putra Putri tercinta, Aimar dan Ayesha, atas segala kesabaran dan pengertiannya kepada penulis.
8. Bapak Julian Noor selaku Direktur Eksekutif Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI) yang telah membantu penulis, sekaligus memberikan izin mengadakan penelitian di Industri Asuransi Kerugian (Umum) ini.

9. Bapak Budi Hartono Purnomo, Bapak Bayu Samudro, Bapak Syamsul Bahri dan Bapak Tagor Aditya Michael Uktolseja, yang banyak memberikan ide dan saran kepada penulis.
10. Para Pejabat dan Pimpinan Divisi SDM Perusahaan di Industri Asuransi Kerugian (Umum) yang telah membantu mendistribusikan kuisioner peneliti kepada para *underwriter* perusahaan.
11. Para pejabat dan Pimpinan Divisi Teknik (*Underwriting*) Perusahaan di Industri Asuransi Kerugian (Umum) yang telah memberikan izin atas penyebaran kuisioner peneliti.
12. Seluruh responden yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
13. Seluruh civitas akademika Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karenanya, masukan dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk penulisan-penulisan selanjutnya.



Jakarta, 24 Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xvii
DAFTAR FORMULA.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Rumusan Masalah.....	4
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II. DESKRIPSI INDUSTRI ASURANSI KERUGIAN (UMUM) DI INDONESIA	
2.1. Sejarah Asuransi Kerugian (Umum).....	7
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha.....	14
2.3. Sumber Daya.....	18
2.4. Tantangan Bisnis.....	27
2.5. Proses/ Kegiatan Fungsi Bisnis.....	38

**BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN
DAN HIPOTESIS**

3.1. Kajian Pustaka.....	50
3.1.1. Kinerja Karyawan	50
3.1.2. Pengetahuan.....	58
3.1.3. Kompetensi.....	78
3.2. Penelitian Terdahulu.....	127
3.3. Kerangka Pemikiran.....	132
3.3.1. Pengaruh Pengetahuan mengenai risiko terhadap Kinerja <i>underwriter</i>	132
3.3.2. Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja <i>underwriter</i>	135
3.3.3. Pengaruh Pengetahuan mengenai risiko dan Kompetensi terhadap Kinerja <i>Underwriter</i>	138
3.4. Hipotesis	140

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1. Objek Penelitian.....	142
4.2. Desain Penelitian.....	142
4.3. Variabel dan Pengukuran Variabel.....	143
4.3.1. Definisi Konsep.....	143
4.3.2. Definisi Operasional.....	145
4.4. Jenis dan Sumber Data.....	150
4.5. Teknik Pengumpulan Data.....	151
4.6. Populasi dan Sampel.....	162
4.7. Metode Pengujian Data.....	165
4.7.1. Profil Responden.....	166
4.7.2. Pengujian <i>Non Response Bias</i>	166
4.7.3. Pengujian Kualitas Data (Uji Instrumen).....	167
4.7.4. Analisis Deskriptif (Profil Variabel Penelitian).....	171
4.7.5. Korelasi Matriks.....	175
4.7.6. Uji Asumsi Klasik.....	179
4.7.7. Analisis Regresi Linier Berganda.....	181
4.7.8. Analisis Koefisien Determinasi Berganda.....	182
4.7.9. Analisis Uji Hipotesis t (Uji t).....	184
4.7.10. Analisis Statistik Uji F.....	187

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian (Penyajian Data).....	189
5.1.1. Profil Responden.....	189
5.1.2. Hasil Uji <i>Non Response Bias</i>	198
5.1.3. Hasil Uji Kualitas Data (Uji Instrumen).....	200
5.1.4. Hasil Analisis Deskriptif.....	204
5.1.5. Hasil Analisa Korelasi Matriks.....	209
5.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	213

5.1.7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	218
5.1.8. Hasil Analisis Koefisien Determinasi Berganda.....	220
5.1.9. Hasil Analisis Uji Hipotesis t (Uji t).....	221
5.1.10. Hasil Analisis Statistik Uji F.....	224
5.2. Analisis Hasil Penelitian.....	226
5.2.1. Pengaruh Variabel Pengetahuan Mengenai Risiko Terhadap variabel Kinerja <i>Underwriter</i>	226
5.2.2. Pengaruh Variabel Kompetensi Terhadap variabel Kinerja <i>Underwriter</i>	227
5.2.1. Pengaruh Variabel Pengetahuan Mengenai Risiko dan Variabel Kompetensi secara bersama-sama Terhadap variabel Kinerja <i>Underwriter</i>	229
5.3. Pembahasan Hasil Penelitian	230
 BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	228
6.2. Saran.....	229
 DAFTAR PUSTAKA.....	243
LAMPIRAN.....	249
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	318

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Total <i>Underwriting Result</i> dan <i>Loss Ratio</i> (2007-2011) Perusahaan Asuransi Kerugian (Umum) dalam Milyar Rupiah.....	1
Tabel 1.2.	Jumlah Tenaga Ahli Yang Bersertifikat <i>Underwriter</i> di Indonesia.....	3
Tabel 2.1.	Pemenuhan Modal Minimum Perasuransian (dalam Milyar Rupiah).....	29
Tabel 3.1.	Dimensi Taksonomi Anderson and Krathwohl.....	65
Tabel 3.2.	Informasi Tingkatan Keputusan <i>Underwriting</i>	121
Tabel 3.3.	Penelitian Terdahulu.....	128
Tabel 4.1.	Operasional Variabel Pengetahuan Mengenai Risiko.....	145
Tabel 4.2.	Operasional Variabel Kompetensi.....	147
Tabel 4.3.	Operasional Variabel Kinerja <i>Underwriter</i>	149
Tabel 4.4.	Daftar Kuisisioner Variabel Pengetahuan Mengenai Risiko.....	153
Tabel 4.5.	Daftar Kuisisioner Variabel Kompetensi	155
Tabel 4.6.	Daftar Kuisisioner Variabel Kinerja <i>Underwiter</i>	159
Tabel 4.7.	Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu dengan Taraf Kesalahan 1%, 5% dan 10%.....	163
Tabel 4.8.	Jumlah Penentuan Sampel <i>One Stage Cluster Sampling</i> Berdasarkan Kelompok dalam Populasi.....	164
Tabel 4.9.	Jumlah Penentuan Sampel <i>Two Stage Cluster Sampling</i> Berdasarkan Kelompok dalam Populasi.....	164
Tabel 4.10.	Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden terhadap Skor Ideal.....	173
Tabel 4.11.	Matriks Korelasi antar Dimensi Pengetahuan Mengenai Risiko dengan Dimensi Kinerja <i>underwriter</i>	175

Tabel 4.12.	Matriks Korelasi antar Dimensi Pengetahuan Mengenai Risiko dengan Dimensi Kinerja <i>underwriter</i>	175
Tabel 4.13.	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	177
Tabel 5.1.	Penyebaran dan Pengumpulan Kuisioner Penelitian.....	189
Tabel 5.2.	Profil Responden Berdasarkan Class of Business (COB) yang ditangani.....	190
Tabel 5.3.	Prosentase Class of Business (COB) yang ditangani.....	191
Tabel 5.4.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	191
Tabel 5.5.	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	192
Tabel 5.6.	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Formal Terakhir.....	193
Tabel 5.7.	Profil Responden Berdasarkan Gelar Profesi Asuransi Dalam Negeri yang dimiliki.....	193
Tabel 5.8.	Profil Responden Berdasarkan Gelar Profesi Asuransi Luar Negeri yang dimiliki.....	194
Tabel 5.9.	Prosentase Gelar Profesi Asuransi dari Luar Negeri.....	194
Tabel 5.10.	Profil Responden Berdasarkan Gelar Sertifikasi Underwriter yang dimiliki.....	195
Tabel 5.11.	Prosentase Gelar Sertifikasi Underwriter.....	195
Tabel 5.12.	Profil Responden Berdasarkan Masa Bekerja di Industri Asuransi Kerugian (Umum).....	196
Tabel 5.13.	Profil Responden Berdasarkan Pengalaman Bekerja Sebagai Underwriter di Industri Asuransi Kerugian (Umum).....	197
Tabel 5.14.	Profil Responden Berdasarkan Posisi Jabatan saat ini di Industri Asuransi Kerugian (Umum).....	197
Tabel 5.15.	Profil Responden Berdasarkan Lokasi Bekerja di Perusahaan Asuransi Kerugian (Umum).....	198
Tabel 5.16.	Hasil Uji <i>Non Response Bias</i>	200

Tabel 5.17	Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Mengenai Risiko.....	201
Tabel 5.18.	Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi.....	201
Tabel 5.19.	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja <i>Underwriter</i>	202
Tabel 5.20.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pengetahuan Mengenai Risiko.....	203
Tabel 5.21.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi.....	204
Tabel 5.22.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja <i>Underwriter</i>	204
Tabel 5.23.	Descriptive Statistics.....	205
Tabel 5.24.	Analisis Deskriptif Variabel Pengetahuan Mengenai Risiko.....	205
Tabel 5.25.	Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi.....	207
Tabel 5.26.	Analisis Deskriptif Variabel Kinerja <i>Underwriter</i>	208
Tabel 5.27.	Hasil Uji Matriks Korelasi antar Dimensi Pengetahuan Mengenai Risiko dengan Dimensi Kinerja <i>Underwriter</i>	209
Tabel 5.28.	Hasil Uji Matriks Korelasi antar Dimensi Kompetensi dengan Dimensi Kinerja <i>Underwriter</i>	210
Tabel 5.29	Hasil Perhitungan SPSS Nilai Korelasi Parsial X_1 dan X_2	211
Tabel 5.30	Hasil Perhitungan Regresi SPSS Nilai R.....	213
Tabel 5.31.	Hasil Uji Normalitas dengan <i>Kolmogorov-Sminov</i>	214
Tabel 5.32.	Hasil Perhitungan Regresi SPSS Nilai DW (Uji Autokorelasi).....	216
Tabel 5.33.	Hasil Perhitungan Regresi SPSS Nilai Tolerance dan VIF (Uji Multikolinearitas).....	217
Tabel 5.34.	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	218
Tabel 5.35.	Hasil Perhitungan SPSS Nilai Regresi Linier Berganda.....	219
Tabel 5.36.	Hasil Perhitungan Regresi SPSS Nilai R^2	220

Tabel 5.37.	Hasil Pehitungan Regresi SPSS Nilai Uji t.....	221
Tabel 5.38.	Hasil Perhitungan Regresi SPSS Nilai Uji F.....	224
Tabel 5.39.	Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	231



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Proses Bisnis di Perusahaan Asuransi Kerugian (Umum).....	38
Gambar 3.1.	<i>Component Of Individual Performance</i>	52
Gambar 3.2.	Struktur Kompetensi Individu Menurut Bergnenegouwen.....	81
Gambar 3.3.	Struktur Kompetensi Individu.....	87
Gambar 3.4.	Aliran Sebab Akibat dari Kompetensi.....	87
Gambar 3.5.	Konsep Dasar Kompetensi.....	88
Gambar 3.6.	Tingkatan Keputusan <i>Underwriting</i>	120
Gambar 3.7.	Model Penelitian Keterkaitan (Korelasi) antar Dimensi Pengetahuan dan Dimensi Kinerja Karyawan.....	133
Gambar 3.8	Model Penelitian Pengaruh Variabel Pengetahuan terhadap Variabel Kinerja Karyawan.....	134
Gambar 3.9.	Model Penelitian Keterkaitan (Korelasi) antar Dimensi Kompetensi dan Dimensi Kinerja Karyawan.....	137
Gambar 3.10	Model Penelitian Pengaruh Variabel Kompetensi terhadap Variabel Kinerja Karyawan.....	138
Gambar 3.11.	Model Penelitian Keterkaitan (Korelasi) antar Dimensi Pengetahuan dan Kompetensi dengan Dimensi Kinerja Karyawan.....	139
Gambar 3.12	Paradigma Penelitian Pengaruh (kausal) antara Pengetahuan dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan.....	140
Gambar 4.1.	Korelasi antara Variabel Pengetahuan Mengenai risiko (X_1) dan Variabel Kompetensi (X_2) Terhadap Kinerja <i>Underwriter</i> (Y).....	176
Gambar 4.2.	Pengaruh Variabel Pengetahuan Mengenai risiko (X_1) dan Variabel Kompetensi (X_2) Terhadap Kinerja <i>Underwriter</i> (Y).....	183
Gambar 5.1.	Korelasi Desain Penelitian Pengaruh Variabel Pengetahuan Mengenai risiko (X_1) dan Variabel Kompetensi (X_2)	212

Gambar 5.2.	Hasil Perhitungan Regresi Variabel Pengetahuan Mengenai risiko (X_1) dan Variabel Kompetensi (X_2) Terhadap Kinerja <i>Underwriter</i> (Y).....	221
Gambar 5.3.	Kurva Distribusi t variabel Pengetahuan mengenai risiko (X_1) Terhadap Kinerja <i>Underwriter</i> (Y).....	222
Gambar 5.4.	Kurva Distribusi t variabel Kompetensi (X_2) Terhadap Kinerja <i>Underwriter</i> (Y).....	224
Gambar 5.5.	Kurva Distribusi F.....	225



DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1.	Hasil Uji Normalitas ditunjukkan oleh Grafik Histogram dan Grafik Normal Q-Q Plot Variabel Pengetahuan.....	215
Grafik 5.2.	Hasil Uji Normalitas ditunjukkan oleh Grafik Histogram dan Grafik Normal Q-Q Plot Variabel Kompetensi.....	215
Grafik 5.3.	Hasil Uji Normalitas ditunjukkan oleh Grafik Histogram dan Grafik Normal Q-Q Plot Variabel Kinerja <i>Underwriter</i>	215



DAFTAR FORMULA

4.1.	Koefisien Korelasi Pearson (Uji Validitas).....	168
4.2.	Uji t untuk Keberartian Koefisien Korelasi (Uji Validitas).....	169
4.3.	Nilai Koefisien Reliabilitas Alpha Cronbach's.....	170
4.4.	Nilai Korelasi Parsial X_1 dengan Y.....	178
4.5.	Nilai Korelasi Parsial X_2 dengan Y.....	178
4.6.	Nilai Korelasi Parsial X_1 dengan X_2	178
4.7.	Persamaan Regresi Linier Berganda (1).....	181
4.8.	Persamaan Regresi Linier Berganda (2).....	181
4.9.	Persamaan Regresi Linier Berganda (3).....	181
4.10.	Persamaan Regresi Linier Berganda (4).....	181
4.11.	Persamaan Regresi Linier Berganda (5).....	182
4.12.	Persamaan Regresi Linier Berganda (6).....	182
4.13.	Persamaan Regresi Linier Berganda (7).....	182
4.14.	Persamaan Regresi Linier Berganda (8).....	182
4.15.	Persamaan Regresi Linier Berganda (9).....	182
4.16.	Persamaan Regresi Linier Berganda (10).....	182
4.17.	Persamaan Mencari b_1	182
4.18.	Persamaan Mencari b_2	182
4.19.	Persamaan Mencari a.....	182
4.20.	Nilai Korelasi Determinasi Berganda.....	183
4.21.	Uji thitung (1).....	184
4.22.	Uji thitung (2).....	184

4.23.	Uji thitung X_1 dengan Y.....	185
4.24.	Uji thitung X_2 dengan Y.....	186
4.25.	Uji F.....	187



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Tabulasi Data.....	250
Lampiran 2.	Statistik Deskripsi.....	259
Lampiran 3.	Output Uji Non Response Bias.....	264
Lampiran 4.	Output Uji Kualitas Data.....	267
Lampiran 5.	Output Uji Regresi Berganda.....	300
Lampiran 6.	Output Hubungan antar Dimensi pada Variabel.....	303
Lampiran 7.	Berita Acara Penelitian Lapangan dari Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI).....	313
Lampiran 8.	Daftar Responden Perusahaan Asuransi Kerugian (Umum) di Indonesia.....	314