

## **PENGARUH MOTIVASI, KOMPETENSI, LINGKUNGAN KERJA, KOMPENSASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN KINERJA KARYAWAN ASURANSI JIWA DI PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

**Suhardi <sup>1)</sup>, Syaifullah <sup>2)</sup>**

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Putera Batam

[suhardi\\_rasiman@yahoo.com](mailto:suhardi_rasiman@yahoo.com)

### **ABSTRACT**

*The significance of life insurance products is not dependent on technological sophistication and the equipment used, but rather on the service of its Human Resources-based officers, therefore this research wants to see the strength of human resources in marketing the products and their impact on the performance of life insurance employees in the Province Riau Islands, so the purpose of this research is to know the influence of the power of human resources which variables in particular are work motivation, competence, work environment, compensation for organizational citizenship behavior (OCB) and performance of life insurance officer in Riau Islands Province. The sample of this research is 206 respondents with multistage sampling method and purposive sampling design. Data were collected using questionnaire with Likert scale and then analyzed with Structural Equation Modeling (SEM) through AMOS version 21 program. The result of analysis proved that the competence and work environment had no significant effect on the performance, and the competence also had no significant effect on organizational citizenship behavior (OCB). Significant effects in this study were: Work motivation for organizational citizenship behavior (OCB), work environment for organizational citizenship behavior (OCB), compensation for organizational citizenship behavior (OCB), work motivation on performance, compensation for performance, and organizational citizenship behavior (OCB) on performance.*

**Keywords:** *Competence; Compensation; Organizational Citizenship Behavior (OCB); Motivation; Performance*

### **ABSTRAK**

Kebermaknaan produk asuransi jiwa bukan bergantung pada kecanggihan teknologi dan peralatan yang digunakan, akan tetapi lebih pada pelayanan petugasnya yang berbasis Sumber Daya Manusia yang dimiliki, karena itu penelitian ini ingin melihat kekuatan sumber daya manusia dalam memasarkan produk dan dampaknya pada kinerja karyawan asuransi jiwa di Provinsi Kepulauan Riau, sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kekuatan sumber daya manusia tersebut yang variabel khususnya adalah motivasi kerja, kompetensi, lingkungan kerja, kompensasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dan kinerja petugas asuransi jiwa di Provinsi Kepulauan Riau. Sampel penelitian ini adalah 206 responden dengan metode multistage sampling dan didesain purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala likert dan kemudian dianalisis dengan Structural Equation Modeling (SEM) melalui program AMOS versi 21. Hasil analisis membuktikan kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja, dan kompetensi juga berpengaruh tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Yang berpengaruh signifikan dalam penelitian ini adalah: Motivasi kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), kompensasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), motivasi kerja terhadap kinerja, kompensasi terhadap kinerja, dan *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja.

**Kata kunci:** Kinerja; Kompetensi; Kompensasi; *Organizational Citizenship Behavior* (OCB); Motivasi

---

*Detail Artikel :*

*Diterima : 22 Januari 2017*

*Disetujui : 28 Februari 2017*

DOI : [10.22216/jbe.v2i1.1860](https://doi.org/10.22216/jbe.v2i1.1860)

---

## **PENDAHULUAN**

Persaingan bisnis yang makin hari semakin kompetitif harus dicermati dengan baik oleh setiap pelaku usaha, tambah lagi dengan telah diberlakukannya MEA (Masyarakat Ekonomi Asean) di awal tahun 2016 yang lalu (31 Desember 2015) menandakan era globalisasi perdagangan bebas di Asean harus dapat diterima dengan suka/duka. Barang dan jasa dari semua negara anggota ASEAN akan lebih bebas untuk masuk ke negara Indonesia, begitu juga sebaliknya ekspor barang dan jasa dari Indonesia ke negara-negara ASEAN tersebut juga lebih bebas. Dengan berlakunya MEA ini udah tidak bisa melakukan proteksi apapun kecuali dengan melakukan strategi dengan baik yang dapat menarik konsumen, karena kompetitornya tidak hanya sesama perusahaan sejenis di negeri sendiri saja, akan tetapi juga akan bersaing dengan kompetitor perusahaan sejenis dari negara lain (Porter, 2008).

Untuk dapat bertahan di era globalisasi ini yang persaingannya semakin ketat itu memaksa perusahaan untuk menjadi yang terbaik dari yang baik. Salah satu upaya yang ditempuh agar perusahaan dapat tumbuh berkembang dan menjadi yang terbaik, adalah dengan meningkatkan keunggulan bersaing (daya saing). Kinerja pemasaran dihasilkan dari interaksi intelektual jajaran Sumber Daya Manusia (SDM) sesuai dengan standarisasi kompetensi disyaratkan (Mangkunegara, 2009).

Untuk memenangkan persaingan menjadikan produk perusahaan digemari konsumen maka salah satu upaya yang harus dilakukan perusahaan adalah mampu mencetak sumber daya manusia yang berkualitas dengan memiliki kemampuan yang handal baik dalam penguasaan ilmu, terampil dalam memproduksi, sikap, sampai dalam hal memasarkan produk. Oleh karena itu kemampuan pelaku bisnis sangat tergantung dengan kemampuan SDM, karena SDM merupakan sumber keunggulan kompetitif utama dan pengelolaan sumber keunggulan lainnya.

Suatu organisasi atau perusahaan memerlukan SDM untuk melaksanakan proses kegiatan untuk mencapai hasil yang diharapkan, dengan mengelola SDM secara profesional. Peran SDM dalam suatu organisasi terdiri dari berbagai aktivitas fungsi manajemen, termasuk perusahaan asuransi, khususnya perusahaan jasa asuransi jiwa (*The Global Competitiveness Report*, 2015).

Perubahan asuransi jiwa menjadi jasa pelayanan, diharapkan dapat menjadikan aktivitas utama pemasar. Hal ini sangat mungkin dilakukan oleh perusahaan asuransi jiwa di Indonesia, sebab perolehan kebermaknaan produk asuransi jiwa bukan bergantung pada kecanggihan teknologi dan peralatan yang digunakan tetapi lebih pada pelayanan petugasnya yang berbasis kualitas SDM yang dimilikinya. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini akan mengeksplorasi pengaruh motivasi kerja, kompetensi, lingkungan kerja dan kompensasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* dan kinerja karyawan studi pada PT. Asuransi Jiwa di Provinsi Kepulauan Riau.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan dengan metode survei, yaitu pengumpulan data primer yang diperoleh dari sumber asli. Penelitian ini juga merupakan studi penjajakan (*Exploration study*) melihat dari hubungan antar variabel-variabelnya penelitian ini bersifat penelitian korelasional (*Correlational research*) yang lokasi penelitiannya di Perusahaan Asuransi Jiwa di Provinsi Kepulauan Riau.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perusahaan asuransi jiwa di Kepulauan

Riau yang menjadi anggota Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) sebanyak 33 kantor perusahaan asuransi jiwa dengan sampel sebanyak 206 responden. Ukuran sampel (*sample size*) dalam studi ini didasarkan pada pertimbangan: Pertama, jumlah populasi bersifat dinamis; kedua, karena studi ini menggunakan model estimasi *Maximum Likelihood* (ML), estimasi ini membutuhkan sampel besar (*large sample size*) minimal 100 sampai dengan 200. Ketiga, mengacu pada Hair, et al (1996), Ferdinand (2014) yang menyebutkan bahwa jumlah sampel dapat dihitung dari besarnya parameter dikali dengan 5 sampai dengan 10. Karena penelitian ini menggunakan 6 variabel konstruk yang jumlah indikator keseluruhannya sebesar 26, sehingga kecukupan sampel dalam penelitian ini antara 130 sampai 260 sampel. Banyaknya sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 206 sampel. Lalu jawaban dari item kuesioner disusun atas dasar skala Likert dengan interval 1 sampai 5. Skor nilai untuk masing-masing alternatif jawaban adalah minimal 1 dan maksimal 5, sedang variasi indikator untuk tiap-tiap variabel juga berbeda.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan surat (*mail questionnaire*) dan juga secara langsung ke kantor masing-masing asuransi jiwa, dengan konstruk dan indikator sebagaimana pada tabel 1 berikut.

**Tabel 1.**  
**Konstruk dan Indikator**

<b>Konstruk</b>	<b>Indikator</b>
Motivasi (X1)	Motif Pemenuhan (X11)
	Motif Harga Diri (X12)
	Motif Afiliasi (X13)
	Motif Bertahan Hidup dan Keselamatan (X14)
Kompetensi (X2)	<i>Knowledge</i> (X21)
	<i>Skill</i> (X22)
	<i>Attitude</i> (X23)
	Hub dg Karyawan (X31)
	Tingkat Kebisingan (X32)
Lingkungan Kerja (X3)	Peraturan Kerja (X33)
	Penerangan (X34)
	Sirkulasi (X35)
	Keamanan (X36)
	Upah dan Gaji (X41)
	Insentif (X42)
Kompensasi (X4)	Tunjangan (X43)
	<i>Altruism</i> (Z1)
	<i>Civic Virtue</i> (Z2)
O.C.B. (Z)	<i>Conscientiousness</i> (Z3)
	<i>Courtesy</i> (Z4)
	<i>Sportsmanship</i> (Z5)
	Kuantitas pkerjaan (Y1)
	Kualitas Pekerjaan (Y2)
Kinerja (Y)	Ketepatan Waktu (Y3)
	Kerjasama (Y4)
	Kemampuan Pribadi (Y5)

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Demografi Responden**

Demografi responden dalam penelitian ini didapat sebagaimana tabel 2 berikut:

**Tabel 2.**  
**Demografi Responden**

No	J Kelamin	Frek	(%)
1	LK	97	47,1
2	PR	109	52,9
	Jumlah	206	100
No	Umur	Frek	(%)
1	20-30 Thn	105	51,0
2	31-40 Thn	56.	27,2
3	41-50 Thn	28	13,6
4	51-60 Thn	17	8,2
5	>61 tahun	0	0,0
	Jumlah	206	100
No	Pend	Frek	(%)
1	SLTA	40	19,4
2	Diploma	5	2,4
3	S1	161	78,2
4	S2	0	0,0
5	S3	0	0,0
	Jumlah	206	100
No	L. Bekerja	Frek	(%)
1	< 5 tahun	120	58,3
2	5 s.d 10 thn	30	14,5
3	10 sd 15 thn	35	17,0
4	15 sd 20 thn	21	10,2
5	>20 tahun	0	0,0
	Jumlah	206	100
No	Penghasilan	Frek	(%)
1	< Rp 5 juta	70	34,0
2	5 s.d 10 Juta	92	44,6
3	10 s.d 15juta	42	20,4
4	15 s.d 20 juta	2	1,0
5	> 20 juta	0	0,0
	Jumlah	206	100
No	T. Bekerja	Frek	(%)
1	Dalam Ktr	47	22,3
2	Luar Ktr	179	77,7
	Jumlah	206	100

Sumber: Pengolahan Kuesioner, 2017

**Analisis Data**

**Uji Validitas (*Test of Validity*)**

Validitas (*Validity*) ini adalah melihat sejauh mana perbedaan yang didapatkan melalui alat pengukur mencerminkan perbedaan sesungguhnya diantara responden yang diteliti, dan dilakukan untuk menguji akurasi pernyataan-pernyataan dalam kuesioner. Pengujiannya

dilakukan dengan menggunakan pendekatan validitas konstruk (*construct validity*) yang akan menguji apakah suatu instrumen mengukur konstruk sesuai dengan yang seharusnya diukur atau tidak.

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Validitas**

<b>Pernyataan X1</b>	<b>C.R.</b>	<b>Keterangan</b>
X111	0.692	Valid
X112	0.777	Valid
X113	0.647	Valid
X121	0.632	Valid
X122	0.665	Valid
X132	0.376	Valid
X133	0.476	Valid
X134	0.818	Valid
X141	0.688	Valid
X142	0.816	Valid
<b>Pernyataan X2</b>	<b>C.R.</b>	<b>Keterangan</b>
X211	0.396	Valid
X212	0.557	Valid
X213	0.512	Valid
X221	0.433	Valid
X222	0.399	Valid
X223	0.349	Valid
X224	0.392	Valid
X225	0.514	Valid
X231	0,323	Valid
X232	0,832	Valid
X233	0.323	Valid
X234	0.468	Valid
<b>Pernyataan X3</b>	<b>C.R.</b>	<b>Keterangan</b>
X311	0.360	Valid
X312	0.316	Valid
X321	0.591	Valid
X322	0.375	Valid
X331	0.647	Valid
X332	0.482	Valid
X341	0.547	Valid
X342	0.631	Valid
X351	0.563	Valid
X352	0.722	Valid
X361	0.814	Valid
X362	0.756	Valid
<b>Pernyataan X4</b>	<b>C.R.</b>	<b>Keterangan</b>
X411	0.364	Valid
X412	0.371	Valid
X413	0.302	Valid
X414	0.460	Valid
X421	0.813	Valid
X422	0.884	Valid

X423	0.824	Valid
X424	0.445	Valid
X425	0,312	Valid
X431	0,662	Valid
X432	0.694	Valid
X433	0.771	Valid
<b>Pernyataan Z</b>	<b>C.R.</b>	<b>Keterangan</b>
Z11	0.317	Valid
Z21	0.404	Valid
Z22	0.693	Valid
Z23	0.651	Valid
Z32	0.709	Valid
Z41	0,528	Valid
Z42	0,534	Valid
Z51	0.535	Valid
Z52	0.647	Valid
<b>Pernyataan Y</b>	<b>C.R.</b>	<b>Keterangan</b>
Y11	0.823	Valid
Y12	0.765	Valid
Y21	0.823	Valid
Y22	0.823	Valid
Y31	0.823	Valid
Y32	0.518	Valid
Y41	0.317	Valid
Y42	0.468	Valid
Y51	0.554	Valid
Y52	0.452	Valid
Y53	0.444	Valid
Y54	0.523	Valid

Sumber: Pengolahan Kuesioner, 2017

#### Uji Reliabilitas (*Test of Reliability*)

Reliabilitas (*Reability*) adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran, untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan program AMOS versi 21. Untuk menentukan apakah suatu indikator atau item reliabilitas atau tidak, dilihat dari *construct reliability*, yaitu jika nilai *construct reliability*-nya > dari 0,7 berarti indikator atau item dinyatakan reliabel.

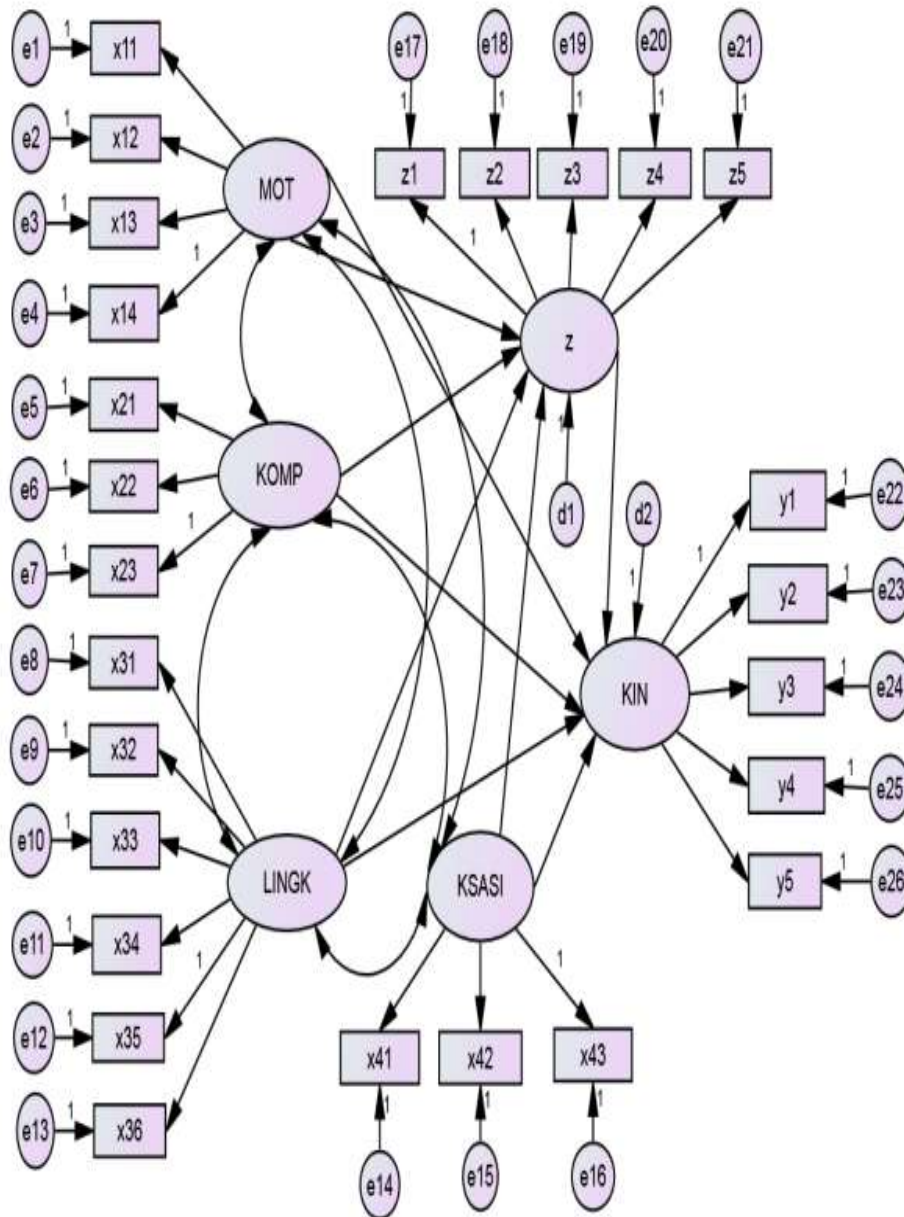
**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Konstruk	Construct Reliability	Evaluasi Model
X1 (Mot)	0.809	Reliability
X2 (Komp)	0.752	Reliability
X3 (Lingk)	0.804	Reliability
X4 (Ksasi)	0.805	Reliability
Z (OCB)	0.858	Reliability
Y (Kin)	0.880	Reliability

Sumber: Pengolahan Kuesioner, 2017

Berdasarkan hasil tabel 4 dapat terlihat bahwa semua nilai construct reliability lebih dari 0,7. Hal ini menandakan bahwa semua konstruk penelitian berstatus reliabel

Setelah mendapatkan hasil validitas dan reliabilitas tersebut di atas, yang tidak valid dibuang. Lalu langkah berikutnya adalah membuat gambar sesuai kerangka berpikir semua variabel laten beserta semua indikatornya menggunakan alat analisis pada program AMOS untuk memudahkan pengujian berikutnya sesuai dengan kriteria-kriteria dengan hasil seperti pada gambar 1. berikut ini:



**Gambar 1. Model 1**

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, selanjutnya digunakan dalam analisis terhadap model struktural yang merupakan analisis terhadap hubungan antar konstruk dalam model penelitian, dengan langkah sebagai berikut:

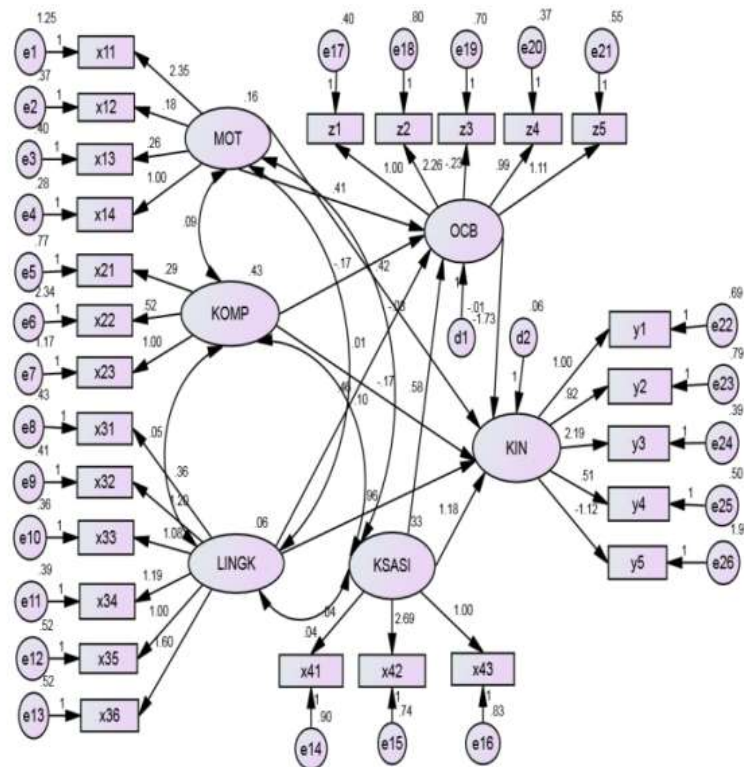
**Langkah-langkah dalam Analisis SEM**

Dengan menghilangkan indikator yang tidak valid. Didapat hasil dari *goodness of Fit Index* model 1 sebagaimana tabel 5 berikut:

**Tabel 5.**  
**Goodness of Fit Index Untuk Evaluasi Model 1**

Indeks	Cut off Value	Hasil Model 1	Evaluasi Model
$\chi^2$ - Chi Square	Diharapkan Kecil	535.006	Marginal
Probability	$\geq 0,05$	0.000	Kurang Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0.066	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0.838	Moderat
AGFI	$\geq 0,90$	0.800	Moderat
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1.884	Baik
TLI	$\geq 0,95$	0,561	Kurang Baik
CFI	$\geq 0,94$	0,616	Kurang Baik

Hasil perhitungan model 1 (model awal) indeks kesesuaian (*goodness of fit index*) menunjukkan bahwa dari delapan kriteria yang dievaluasi ternyata ada dua kriteria yang sudah memenuhi (*fit*) yakni RMSEA dan CMIN/DF.



**Gambar 2 Hasil Analisis Jalur Model 1**

Hasil uji *unidimensionalitas* model 1 menunjukkan terdapat beberapa indikator yang harus di drop dari model karena memiliki nilai *loading factor* kurang 0,5. Indikator tersebut adalah X12, X13, X21, X41, Z3, Y5.



**Evaluasi Normalitas Data**

Normalitas *univariate* dan *multivariate* data yang digunakan dalam analisis ini dapat diuji normalitasnya dengan melihat *text output di Assessment of normality*, hasil uji normalitas data menunjukkan semua indikator memiliki nilai critical ratio skewness value (c.r. skewness) berada (+/-) 2,58. Pada data penelitian ini hasil normalitasnya seperti yang disajikan dalam tabel 6 berikut:

**Tabel 6.**  
**Assessment of normality (Group number 1) Tidak Normal**

Variable	min	max	skew	c.r.	Kurtosis	c.r.
x36	8.000	10.000	-.758	-4.442	-1.086	-3.182
y5	14.000	20.000	.563	3.298	-.544	-1.594
y4	8.000	10.000	-.904	-5.294	-.546	-1.599
y3	8.000	10.000	-1.061	-6.214	-.703	-2.060
y2	8.000	10.000	-.322	-1.885	-1.737	-5.089
y1	8.000	10.000	-.208	-1.218	-1.645	-4.820
z5	7.000	10.000	-.444	-2.600	-1.212	-3.550
z4	6.000	10.000	-.927	-5.431	1.548	4.536
z3	8.000	10.000	-.659	-3.859	-1.261	-3.694
z2	11.000	15.000	-.353	-2.067	-1.221	-3.578
z1	10.000	15.000	-1.902	-11.143	7.182	21.041
x41	15.000	19.000	.596	3.490	.533	1.560
x42	18.000	25.000	-.307	-1.801	-1.078	-3.157
x43	10.000	15.000	-.236	-1.384	-.333	-.975
x31	8.000	10.000	-.862	-5.050	-.379	-1.111
x32	8.000	10.000	-.644	-3.774	-.779	-2.281
x33	8.000	10.000	-.779	-4.562	-.482	-1.411
x34	8.000	10.000	-.706	-4.137	-.663	-1.944
x35	6.000	10.000	-1.347	-7.891	1.703	4.991
x21	12.000	15.000	-.932	-5.463	-.178	-.522
x22	20.000	25.000	-.818	-4.791	-.435	-1.274
x23	15.000	25.000	-.964	-5.646	3.793	11.112
x11	10.000	15.000	-.238	-1.397	-1.283	-3.758
x12	12.000	15.000	-1.804	-10.569	3.151	9.232
x13	16.000	20.000	-1.598	-9.361	4.541	13.304
x14	8.000	10.000	-1.479	-8.667	.804	2.357
Multivariate					54.301	10.212

Sumber: Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan nilai *critical ratio* dalam *text output di assessment of normality* sebesar  $10.212 > 2,58$  yang berarti data tidak normal. Data outlier yang menyebabkan data tidak normal dapat dilihat dalam *text output di observation farthest from the centroid*. (hasil data outlier terlampir) data dengan probabilitas (p) yaitu p1 atau p2 lebih kecil dari 0,05 mengalami *outlier*. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik, data bebas dari *outlier* harus memiliki p1 atau p2  $> 0,05$  sehingga kecil dari itu di drop. Setelah dilakukan pembersihan didapat hasil normalitas seperti yang tertera pada tabel 7. sebagai berikut:

**Tabel 7.**  
**Assessment of normality (Group number 1) Telah Normal**

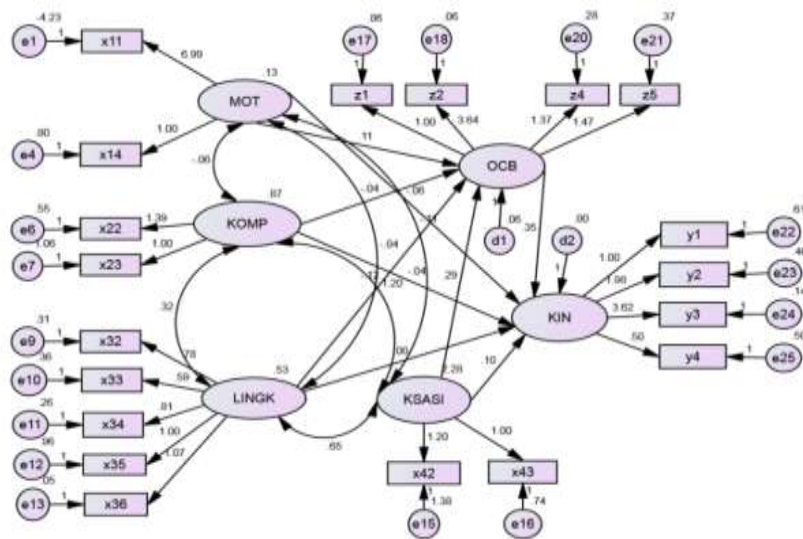
Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
x36	8.000	10.000	-.827	-4.632	-.949	-2.656
y4	8.000	10.000	-.985	-5.516	-.414	-1.160
y3	7.000	10.000	.368	2.060	-.130	-.363
y2	8.000	10.000	-.409	-2.287	-1.658	-4.639
y1	8.000	10.000	-.217	-1.214	-1.629	-4.560
z5	7.000	10.000	-.507	-2.840	-1.065	-2.981
z4	8.000	10.000	-.518	-2.901	-.636	-1.780
z2	11.000	15.000	-.943	-5.278	-.672	-1.882
z1	13.000	15.000	-.689	-3.857	-.537	-1.502
x42	18.000	25.000	-1.155	-6.465	.127	.355
x43	10.000	15.000	-1.347	-7.542	.914	2.559
x32	8.000	10.000	-.672	-3.763	-.769	-2.152
x33	8.000	10.000	-.778	-4.357	-.399	-1.118
x34	8.000	10.000	-.743	-4.158	-.633	-1.772
x35	7.000	10.000	-1.135	-6.351	.407	1.140
x22	20.000	25.000	-.796	-4.455	-.426	-1.192
x23	15.000	20.000	-1.395	-7.806	1.888	5.283
x11	13.000	15.000	-1.409	-7.886	.764	2.139
x14	8.000	10.000	-1.596	-8.931	1.172	3.280
Multivariate					8.512	2.066

Sumber: Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan nilai *critical ratio* dalam *text output* di *assessment of normality* sebesar  $2.066 < 2.58$  yang berarti data normal. Maka data penelitian memiliki distribusi normal sehingga asumsi normalitas terpenuhi (data berdistribusi normal).

**Hasil Pengujian Hipotesis**

Selanjutnya model awal di re-estimasi dan menghasilkan model 2 sebagaimana yang ditunjuk dalam gambar 3 berikut:



**Gambar 3. Analisis Jalur Model 2**

**Tabel 8.**  
**Goodness of Fit Index Untuk Evaluasi Model 2**

Indeks	Cut off Value	Hasil Model 2	Evaluasi Model
$\chi^2$ - Chi Square	Diharapkan Kecil	519.582	Marginal
Probability	$\geq 0,05$	0.000	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0.064	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0.842	Moderat
AGFI	$\geq 0,90$	0.805	Moderat
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1.836	Baik
TLI	$\geq 0,95$	0.582	Kurang Baik
CFI	$\geq 0,94$	0.638	Kurang Baik

Sumber: Pengolahan Data, 2017

Namun, apabila dibandingkan dengan *goodness of Fit Index* model 2 ini dilihat dari hasil modelnya sedikit lebih baik dari pada model 1. Dan akan lebih baik lagi model tersebut apabila dijalankan dengan mengikuti saran modifikasi.

**Tabel 9.**  
**Standar Regresi Antar Variabel**  
**Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
OCB	<---	MOT	.110	.041	2.687	.007	par_12
OCB	<---	KOMP	-.042	.082	-.505	.614	par_13
OCB	<---	LINGK	-.120	.051	-2.380	.017	par_14
OCB	<---	KSASI	.288	.075	3.818	***	par_15
KIN	<---	MOT	-.058	.021	-2.723	.006	par_22
KIN	<---	KSASI	.098	.036	2.712	.007	par_23
KIN	<---	KOMP	-.035	.030	-1.159	.247	par_24
KIN	<---	OCB	.345	.107	3.227	.001	par_27
KIN	<---	LINGK	-.003	.019	-.170	.865	par_28
x14	<---	MOT	1.000				
x23	<---	KOMP	1.000				
x22	<---	KOMP	1.387	.155	8.972	***	par_1
x35	<---	LINGK	1.000				
x34	<---	LINGK	.815	.095	8.551	***	par_2
x33	<---	LINGK	.588	.082	7.131	***	par_3
x32	<---	LINGK	.777	.096	8.126	***	par_4
x43	<---	KSASI	1.000				
x42	<---	KSASI	1.196	.086	13.949	***	par_5
z1	<---	OCB	1.000				
z2	<---	OCB	3.644	.589	6.185	***	par_6
z4	<---	OCB	1.370	.229	5.980	***	par_7
z5	<---	OCB	1.465	.251	5.833	***	par_8
y1	<---	KIN	1.000				
y2	<---	KIN	1.981	.471	4.206	***	par_9
y3	<---	KIN	3.623	.811	4.467	***	par_10
y4	<---	KIN	.502	.223	2.255	.024	par_11
x36	<---	LINGK	1.074	.112	9.564	***	par_25
x11	<---	MOT	6.991	3.748	1.865	.062	par_26

Sumber: Pengolahan Data, 2017

### Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil SEM dilakukan pengujian hipotesis yang menghasilkan jawaban dan pembahasan sebagai berikut:

1. Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

(OCB) petugas asuransi di perusahaan asuransi jiwa diterima. Hal ini ditunjukkan nilai koefisien *standardized regression weight* sebesar sebesar 0.110. C.R sebesar 2.687, dan probability 0,007.

Berdasarkan hasil uji statistik tersebut menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) petugas asuransi perusahaan asuransi jiwa di Kepulauan Riau. Artinya semakin baik motivasi yang dimiliki seorang petugas asuransi jiwa, maka akan baik pula *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dimiliki oleh petugas asuransi jiwa. Motivasi merupakan elemen yang sangat penting bagi kemajuan petugas asuransi karena dengan motivasi dapat berpengaruh pada psikologis karyawan sehingga berimbas pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa semakin tinggi motivasi kerja yang diberikan oleh perusahaan kepada petugas asuransi maka akan semakin tinggi pula *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) petugas asuransi untuk menjadi bagian dari tugasnya di perusahaan.

Dalam melakukan peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) petugas asuransi dapat dilakukan dengan cara memberi motivasi kepada petugas asuransi melalui pemberian penghargaan atas hasil kerja yang telah dilakukan petugas asuransi. Diharapkan agar para petugas asuransi akan lebih termotivasi dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) akan semakin meningkat.

2. Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas asuransi jiwa di Provinsi Kepulauan Riau diterima. Hal ini ditunjukkan nilai koefisien *standardized regression weight* sebesar sebesar -0.058 C.R sebesar -2.723, dan probability 0.006.

Berdasarkan hasil uji statistik tersebut menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja petugas asuransi perusahaan asuransi jiwa di Kepulauan Riau. Ini menandakan motivasi yang dimiliki petugas asuransi jiwa di provinsi Kepulauan Riau mempengaruhi kinerja petugas asuransi. Artinya semakin baik motivasi kerja petugas asuransi jiwa, maka akan semakin baik pula Kinerja petugas asuransi jiwa tersebut. Motivasi merupakan elemen yang sangat penting bagi kemajuan anggota organisasi karena dengan motivasi dapat berpengaruh pada kondisi psikologis karyawan, sehingga berimbas pada meningkatnya kinerja karyawan. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Sofyan (2014) yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu dapat diketahui bahwa semakin baik motivasi yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan, maka karyawan akan termotivasi bekerja sehingga akan semakin baik pula kinerja petugas asuransi tersebut dan dapat meningkatkan produktifitas kerjanya. Dalam pengertian lain untuk melakukan peningkatan kinerja petugas asuransi, dapat dilakukan dengan cara memberikan motivasi kepada karyawan melalui pemberian penghargaan atas hasil kerja yang telah dilakukan karyawan. Diharapkan dengan memberikan penghargaan atas hasil kerjanya para karyawan akan lebih termotivasi dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga kinerja akan semakin meningkat.

3. Kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) petugas asuransi di perusahaan asuransi jiwa di Provinsi Kepulauan Riau. Hal ini ditunjukkan nilai koefisien *standardized regression weight* sebesar sebesar -0.042. C.R sebesar -0.505, dan probability 0.614.

Berdasarkan hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) petugas asuransi jiwa di Kepulauan Riau. Artinya baik petugas asuransi tersebut memiliki kompetensi atau tidak memiliki kompetensi, tidak akan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dimiliki oleh

petugas asuransi jiwa, dia tetap mau dan bersedia membantu teman sekerjanya atau tidak akan bersedia membantu temannya. Dalam penelitian ini memiliki nilai negatif, yang memiliki makna bahwa petugas yang tidak memiliki kompetensi, akan tetap dapat memberikan bantuan kepada rekan kerjanya.

4. Kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja petugas asuransi di perusahaan asuransi jiwa di Provinsi Kepulauan Riau. Hal ini ditunjukkan nilai koefisien *standardized regression weight* sebesar sebesar -0.035. C.R sebesar -1.159, dan probability 0.247.

Berdasarkan hasil statistik tersebut menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja petugas asuransi jiwa di Kepulauan Riau. Artinya ada tidak adanya kompetensi pada diri petugas asuransi jiwa maka tidak akan berpengaruh terhadap kinerja petugas asuransi jiwa. Kompetensi memang merupakan unsur yang sangat penting bagi kelangsungan hidup petugas dan perusahaan, namun untuk bekerja sebagai petugas asuransi jiwa, kompetensi tidak terlalu diutamakan untuk dapat meningkatkan kinerja petugas. Hasil penelitian ini yang menarik karena tidak selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Sofyan (2014) dan Yosef Rizal (2013) yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang mengatakan bahwa semakin baik kompetensi karyawan maka dapat mempengaruhi kinerja karyawan, tetapi tidak untuk bekerja sebagai petugas asuransi jiwa.

5. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) petugas asuransi di perusahaan asuransi jiwa di Provinsi Kepulauan Riau diterima. Hal ini ditunjukkan nilai koefisien *standardized regression weight* sebesar sebesar -0.120. C.R sebesar -2.380, dan probability 0.017.

Hasil ini sama penelitian terdahulu mengindikasikan adanya hubungan antara lingkungan kerja dengan OCB, seperti yang dinyatakan Podsakoff dan McKenzie dalam Elfina (2003) bahwa OCB dapat memberikan manfaat pada organisasi dengan perubahan lingkungan kerja. Dalam hal ini Ahyari (2002) mengemukakan bahwa lingkungan kerja dalam perusahaan mempunyai pengaruh terhadap semangat dan kegairahan kerja dalam melaksanakan tugas, sebaliknya lingkungan kerja yang kurang baik akan menyebabkan semangat dan kegairahan kerja menurun. Menurut Organ (1988), OCB melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap atasan dan prosedur di tempat kerja. Perilaku OCB menurut Aldag dan Rescjh (1997) menggambarkan nilai tambah dan merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial positif, konstruktif dan bermakna mau membantu karyawan lain atau rekan sejawat dalam interaksinya sehari-hari di tempat kerja. Sikap bersedia membantu menyelesaikan pekerjaan rekan kerja yang tidak masuk atau berhalangan hadir adalah relatif tinggi, keadaan ini menyebabkan hubungan antara lingkungan kerja dengan OCB petugas asuransi jiwa di Kepulauan Riau menjadi signifikan.

6. Lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja petugas asuransi di perusahaan asuransi jiwa di Provinsi Kepulauan Riau. Hal ini ditunjukkan nilai koefisien *standardized regression weight* sebesar sebesar -0.003. C.R sebesar -0.170, dan probability 0.865.

Ini berarti lingkungan kerja di perusahaan asuransi jiwa tidak akan meningkatkan kinerja petugas asuransi dan justru berbanding terbalik, jika kondisi lingkungan kerja yang baik, maka kinerja akan menjadi rendah. Hasil penelitian ini menjadi menarik, karena belum bisa membuktikan dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan antara lingkungan kerja dengan kinerja. Menurut Davis dan Newstrom (1985) Lingkungan kerja lebih mengacu pada seperangkat sarana dan prasarana serta suatu kondisi yang diciptakan oleh manajemen terkait dengan penyelesaian pekerjaan. Lingkungan kerja

yang baik akan mencerminkan lingkungan organisasi yang kondusif bagi pencapaian kinerja seluruh karyawan. Menurut Siagian (2002) situasi kerja yang mendukung kinerja karyawan meliputi antara lain sarana yang menunjang, ruangan yang tenang, sehat, adanya pengakuan terhadap prestasi yang ada. Rendahnya skor lingkungan kerja mengindikasikan bahwa fasilitas yang disediakan oleh manajemen perusahaan asuransi jiwa dianggap belum sesuai dengan yang diharapkan karyawan. Rendahnya sikap karyawan terhadap lingkungan kerja inilah yang menyebabkan hubungan lingkungan kerja dengan kinerja menjadi tidak signifikan.

7. Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) petugas asuransi di perusahaan asuransi jiwa di Provinsi Kepulauan Riau diterima. Hal ini ditunjukkan nilai koefisien *standardized regression weight* sebesar sebesar 0.288. C.R sebesar 3.818, dan probability 0.000.

Berdasarkan hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) petugas asuransi jiwa di Kepulauan Riau. Artinya, semakin baik besaran kompensasi yang diberikan oleh perusahaan kepada petugas asuransi/karyawan maka akan semakin baik pula *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) petugas asuransi jiwa/karyawan pada perusahaan tersebut karena pemberian kompensasi dapat berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pribadi pada masing-masing petugas asuransi/karyawan yang berpengaruh pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) petugas asuransi jiwa.

8. Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas asuransi di perusahaan asuransi jiwa di Provinsi Kepulauan Riau diterima. Hal ini ditunjukkan nilai koefisien *standardized regression weight* sebesar sebesar 0.098. C.R sebesar 2.712, dan probability 0.007.

Berdasarkan hasil uji statistik tersebut menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas asuransi jiwa di Kepulauan Riau. Artinya, semakin baik besaran kompensasi yang diberikan oleh perusahaan kepada petugas asuransi maka akan semakin baik pula kinerja petugas asuransi di perusahaan jiwa tersebut karena pemberian kompensasi dapat berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pribadi pada masing-masing petugas asuransi yang berpengaruh secara langsung pada kinerja petugas asuransi tersebut. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Sofyan (2014) yang menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas asuransi. Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa semakin besar kompensasi yang diberikan perusahaan kepada karyawan, maka akan semakin baik pula kinerja karyawan, sehingga produktifitas perusahaan akan semakin meningkat. Untuk meningkatkan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan besaran kompensasi yang diberikan kepada petugas asuransi melalui pemberian tunjangan atau bonus kepada petugas sehingga para petugas asuransi/karyawan akan memiliki perasaan puas atas penghargaan yang diberikan perusahaan kepada karyawan, dan sebaliknya jika kompensasi yang diberikan kepada petugas asuransi kurang/tidak baik, maka kinerja petugas asuransi akan menjadi rendah. Artinya persepsi terhadap kompensasi terkait dengan kesesuaian imbalan finansial dan non finansial yang mendapat menjadi pendorong tingginya kinerja petugas asuransi.

9. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas asuransi di perusahaan asuransi jiwa di Provinsi Kepulauan Riau diterima. Hal ini ditunjukkan nilai koefisien *standardized regression weight* sebesar sebesar 0.345. C.R sebesar 3.227, dan probability 0.01.

## SIMPULAN

Simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) petugas asuransi di perusahaan asuransi jiwa diterima. Hal ini ditunjukkan nilai koefisien *standardized regression weight* sebesar sebesar 0.110. C.R sebesar 2.687, dan probability 0,007.
2. Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas asuransi jiwa di Provinsi Kepulauan Riau diterima. Hal ini ditunjukkan nilai koefisien *standardized regression weight* sebesar sebesar -0.058 C.R sebesar -2.723, dan probability 0.006.
3. Kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) petugas asuransi di perusahaan asuransi jiwa di Provinsi Kepulauan Riau. Hal ini ditunjukkan nilai koefisien *standardized regression weight* sebesar sebesar -0.042. C.R sebesar -0.505, dan probability 0.614.
4. Kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja petugas asuransi di perusahaan asuransi jiwa di Provinsi Kepulauan Riau. Hal ini ditunjukkan nilai koefisien *standardized regression weight* sebesar sebesar -0.035. C.R sebesar -1.159, dan probability 0.247.
5. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) petugas asuransi di perusahaan asuransi jiwa di Provinsi Kepulauan Riau diterima. Hal ini ditunjukkan nilai koefisien *standardized regression weight* sebesar sebesar -0.120. C.R sebesar -2.380, dan probability 0.017.
6. Lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja petugas asuransi di perusahaan asuransi jiwa di Provinsi Kepulauan Riau. Hal ini ditunjukkan nilai koefisien *standardized regression weight* sebesar sebesar -0.003. C.R sebesar -0.170, dan probability 0.865.
7. Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) petugas asuransi di perusahaan asuransi jiwa di Provinsi Kepulauan Riau diterima. Hal ini ditunjukkan nilai koefisien *standardized regression weight* sebesar sebesar 0.288. C.R sebesar 3.818, dan probability 0.000.
8. Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas asuransi di perusahaan asuransi jiwa di Provinsi Kepulauan Riau diterima. Hal ini ditunjukkan nilai koefisien *standardized regression weight* sebesar sebesar 0.098. C.R sebesar 2.712, dan probability 0.007.
9. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas asuransi di perusahaan asuransi jiwa di Provinsi Kepulauan Riau diterima. Hal ini ditunjukkan nilai koefisien *standardized regression weight* sebesar sebesar 0.345. C.R sebesar 3.227, dan probability 0.01.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam proses penelitian ini, kami memperoleh banyak bantuan dan dukungan yang sangat berharga dari berbagai pihak, baik secara moril maupun material. Untuk itu kami mengucapkan dan rasa hormat yang sebesar-besarnya kepada:

1. Universitas Putera Batam yang telah memberi bantuan dana penelitian sebesar Rp 6.700.000,- (Enam Juta Tujuh Ratus Ribu Rupiah).
2. Kantor Otoritas Jasa Keuangan yang telah membantu memberi data yang berkenaan dengan perusahaan Asuransi Jiwa.ID Surat: JK3201701004292 No. Surat: S-45/NB.12/2017.
3. Pimpinan, staff, petugas/tenaga pemasar asuransi jiwa di Kepulauan Riau yang telah membantu meluangkan waktunya untuk diwawancara dan memberi jawaban kuesioner

yang telah diberikan.

4. Semua pihak yang turut membantu namun tidak mungkin disebut satu persatu.

Untuk semua pihak yang banyak membantu semoga SWT membalas segala kebaikan dengan balasan yang berlipat ganda. Amin ya Rabb.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari, Agus. (2002). *Manajemen Produksi; Pengendalian Produksi*, edisi empat, Buku Dua BPFE. Yogyakarta.
- Budiman Santi. (2011). *Consumer Attitudes to Purchase Intention of Counterfeiting Bag Product*. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Volume 15 No. 1 Maret 2011. ISSN 0855-6627, halaman 15 – 29.
- Endo Wijaya Kartika, & Thomas S. Kaihatu. (2010). *Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus pada Karyawan Restoran di Pakuwon Food Festival Surabaya)*. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 12(1), pp.100–112.
- Ferdinand, Agusty. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 5. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Fitrianasari, D., Nimran, U., & Utami, H. (2013). *Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kinerja Karyawan (Studi pada Perawat Rumah Sakit Umum)*. *Jurnal Profit*, 7, 12–24.
- The Global Competitiveness Report edisi 2015-2016, Tanggal 30 September 2015.
- Hair, Joseph F. J.R. Anderson Ralph E., et.al., 1996, *Multivariate Data Analysis*, Prentice-Hall Inc., Upper Saddle River, Ner Jersey.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Khair Hazmanan. (2014). *Atribut Kinerja Pelayanan Dalam Mempengaruhi Masyarakat Kota Medan Memilih Perusahaan Asuransi*, *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Volume 14 No. 01 April 2014 ISSN 1693-7619 halaman 98 – 109.
- Kotler, Philip dan dan Amstrong, Gary. (2011). *Principles of Marketing*. Thirteenth Edition, Pearson: New Jersey.
- Mailisa. (2014). *Pengaruh Pelatihan, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Tanjung Pinang*, Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mark L. Lengnick-Hall. (2013). *Strategic Human Resource Management and Supply Chain Orientation*, *Human Resource Management Elsevier, Review 23 (2013) 366-377*, p. 367 – 377.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. (2008). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Exxpectations*, The free Press, New York.
- Porter, Michael E. (2008). *Strategi Bersaing (competitive strategy)*. Kharisma Publishing Group. Tangerang.
- Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Rizal Yosef. (2013). *Pengaruh Faktor Kompetensi Terhadap Kinerja Individu di Perusahaan Agroindustri Go Public*. *Jurnal Manajemen IKM*, Volume 8 No.1 ISSN 2085-8418 hal. 1 – 8.
- Robbin, S. P. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sambung, R. (2011). *OCB-O dengan Dukungan Organisasi sebagai Variabel Moderating (Studi pada Universitas Palangka Raya)*. *Jurnal Analisis Manajemen*, 5(2), 77–90.
- Sedarmayanti. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan*



- Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Soedibjo Sugeng. (2009). *Penetapan Target Premi Asuransi Jiwa Syariah untuk Mencapai Titik Impas dengan Pendekatan Model Profit Testing*. Jurnal Bisnis dan Birokrasi Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. 16 No. 2 halaman 59 – 67 ISSN 0854-3844.
- Sofwan, dkk. (2014). *Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Pidie Jaya*. Jurnal Akuntansi Pascasarjana Syaiah Kuala, halaman 133-139, Vol. 3 No. 1 Februari 2014.
- Swasto, Bambang. (2011). *Manajemen SumberDaya Manusia*. UB Press. Malang.