

**PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA  
LIFE GORONTALO**

**OLEH**

**SRY WULANDARI FIDYASTUTI ARSYAD  
E2119093**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana**



**PROGRAM SARJANA  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
GORONTALO  
2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA  
LIFE GORONTALO**

**OLEH**

**SRY WULANDARI FIDYASTUTI ARSYAD  
E2119093**

**Skripsi Ini Telah Memenuhi Syarat Dan Disetujui Oleh Pembimbing**

**Pada tanggal.....2023**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



**Dr. Ariawan., S.Psi.,SE, MM**  
NIDN :0922057502



**Poppy Mujizat, SE, MM**  
NIDN : 0915016704

## HALAMAN PERSETUJUAN

# PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA LIFE GORONTALO

OLEH  
**SRY WULANDARI FIDYASTUTI ARSYAD**  
E.21.19.093

Diperiksa Oleh Dewan Penguji Strata Satu (S1)  
Universitas Ichsan Gorontalo

1. **Dr. Musafir, SE.,M.Si**  
(Ketua penguji)
2. **Sri Meike Jusup, SE., MM**  
(Anggota penguji)
3. **Syaiful Pakaya, SE., MM**  
(Anggota penguji)
4. **Dr. Ariawan, SE.,MM**  
(Pembimbing utama)
5. **Poppy Mu'jizat, SE., MM**  
(Pembimbing pendamping)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

  
**Dr. Musafir, SE., M.Si**  
NIDN. 09 281169 01

Ketua Program Studi Manajemen

  
**Svamsul, SE., M.Si**  
NIDN. 0921108502

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam Skripsi tidak terdapat karya yang telah publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Gorontalo, 2023



Sry Wulandari Fidyastuti Arsyad  
E2119093

## **KATA PENGANTAR**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT yang mahakuasa yang telah mengkaruniakan rahmat dan hidayahnya kepada seluruh mahkluk yang ada di muka bumi ini, shalawat serta salam saya haturkan kepada Nabi besar kita, Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam yang gelap ke alam terang menderang. Selanjutnya penulis kembali mengucapkan syukur yang tak terhingga kepada Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan hidayahnya, kepada kedua orang tua yang telah banyak berkorban keringat hingga doa yang terputuskan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian BRI Life Gorontalo”

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai macam pihak oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

Ibu Dra. Juriko Abdussamad,M.Si., selaku ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Dr.Abd.Gaffar La Djokke.M.Si selaku selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Musafir, SE,M.si selaku Dekan Fakultas Ekonomi. Bapak Syamsul, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi. Bapak Ariawan, S.Psi SE,MM selaku Pembimbing I, Ibu Poppy Mujizat, SE.,MM sebagai pembimbing II, seluruh staff dan dosen dilingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo yang telah mendidik penulis hingga terselesaiya

studi di bangku perkuliahan, kepada seseorang yang dengan sabar menemani dan memotivasi demi terselesainya proposal ini.

Akhirnya penulis memohonkan maaf yang sebesar-besarnya ketika dalam penulisan skripsi ini masih banyak kesalahan, karena kita manusia tidak luput dari kesalahan, olehnya kritik serta saran sangat dibutuhkan demi memberikan kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini.

Gorontalo, 2023

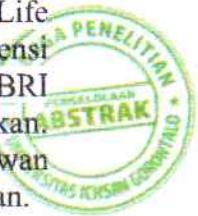
Penulis

## ABSTRAK

### SRY WULANDARI FIDYASTUTI ARSYAD. E2119093. PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA LIFE GORONTALO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi berupa kompetensi intellectual, emosional dan sosial secara simultan maupun parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Life Gorontalo. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan sebanyak 66 orang. Pengumpulan data pokok melalui daftar pertanyaan yang di uji melalui dua tahap yaitu uji validitas dan uji reliabilitas untuk setiap item pertanyaan yang terdapat dalam daftar pertanyaan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Kompetensi berupa intellectual, emosional dan sosial secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada BRI Life Gorontalo, berdasarkan hasil uji hipotesis pengaruhnya signifikan. Kompetensi intellectual secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada BRI Life Gorontalo, berdasarkan hasil uji hipotesis pengaruhnya signifikan. Kompetensi emosional secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada BRI Life Gorontalo, berdasarkan hasil uji hipotesis pengaruhnya signifikan. Kompetensi sosial secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada BRI Life Gorontalo, berdasarkan hasil uji hipotesis pengaruhnya signifikan.

Kata kunci: kompetensi, intelektual, emosional, sosial, kinerja

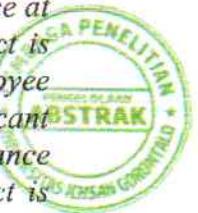


## ***ABSTRACT***

### ***SRY WULANDARI FIDYASTUTI ARSYAD. E2119093. THE EFFECT OF COMPETENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT. BANK RAKYAT INDONESIA LIFE GORONTALO***

*This study aims to find the effect of competence consisting of intellectual, emotional, and social simultaneously and partially on employee performance at PT Bank Rakyat Indonesia Life Gorontalo. The population in this study covers all employees, amounting to 66 people. The primary data collection is through a list of questions tested for two stages, namely the validity test and reliability test for each question item in the questionnaire. The analysis method used is path analysis. The results of this study show that competence in the form of intellectual, emotional, and social simultaneously has a positive effect on employee performance at BRI Life Gorontalo. Based on the results of hypothesis testing, the effect is significant. Intellectual competence partially has a positive effect on employee performance at BRI Life Gorontalo. The results of hypothesis testing indicate that the effect is significant. Emotional competence partially has a positive effect on employee performance at BRI Life Gorontalo. The hypothesis testing results in a significant effect. Social competence partially has a positive effect on employee performance at BRI Life Gorontalo. The results of hypothesis testing show that the effect is significant.*

*Keywords:* competence, intellectual, emotional, social, performance



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Pustaka.....	9
2.1.1. Kompetensi .....	9
2.1.2. Kinerja.....	16
2.1.3. Hubungan Antar Variabel .....	27
2.1.4. Penelitian terdahulu .....	29
2.2. Kerangka Pemikiran .....	30
2.3. Hipotesis .....	31

### BAB III OBJEK DAN METODELOGI PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian .....	33
3.2. Metode Penelitian .....	33
3.2.1. Desain Penelitian .....	33
3.2.2. Operasionalisasi Variabel .....	34
3.2.3. Populasi dan sampel .....	35
3.2.4. Jenis dan Sumber data.....	36
3.2.5. Tehnik Pengumpulan Data .....	37
3.2.6. Instrumen Pengujian Hipotesis .....	38
3.2.7. Metode Analisis data.....	42
3.2.8. Pengujian Hipotesis.....	43
3.3. Rencana Jadwal Penelitian .....	44

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum lokasi Penelitian.....	49
4.1.1	Sejarah singkat.....	49
4.1.2	Karakteristik Responden.....	51
4.1.3	Pengujian Instrumen Penelitian.....	53
4.1.4	Analisis deskriptif.....	55
4.1.5	Analisis data statistik.....	60
4.1.6	Pengujian Hipotesis.....	62
4.2	Pembahasan hasil Penelitian.....	63

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Saran.....	71

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1 : Kinerja karyawan BRI Life tahun 2022 .....	35
Tabel 3.1 : Operasionalisasi Variabel dari penelitian .....	34
Tabel 3.2 : Daftar Pilihan Kuisoner.....	35
Tabel 3.3 : Koefisien Korelasi .....	39
Tabel 3.4 : Rencana penelitian.....	44
Tabel 4.1 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.2 : Responden Berdasarkan Pendidikan.....	52
Tabel 4.3 : Responden Berdasarkan masa kerja .....	52
Tabel 4.4 : Uji Validitas dan Realibilitas Varibel X1 .....	53
Tabel 4.5 : Uji Validitas dan Realibilitas Varibel X2 .....	54
Tabel 4.6 : Uji Validitas dan Realibilitas Varibel X3 .....	54
Tabel 4.7 : Uji Validitas dan Realibilitas Varibel Y .....	55
Tabel 4.8 : Kriteria Interpretasi Skor. ....	56
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden pada Variabel X1 .....	56
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden pada Variabel X2 .....	57
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden pada Variabel X3 .....	59
Tabel 4.12 : Tanggapan Responden pada Variabel Y .....	60

## **DAFTAR GAMBAR**

	Hal.
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3.1 : Struktur Path analisis .....	42
Gambar 4.1 : Struktur Path analisis .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

	Hal.
Lampiran 1 : Kuesioner .....	76
Lampiran 2 : Data ordinal dan interval Variabel Penelitian .....	81
Lampiran 3 : Hasil Uji Instrumen.....	95
Lampiran 4 : Output SPSS .....	99
Lampiran 5 : R tabel .....	101
Lampiran 6 : Surat Keterangan penelitian.....	102
Lampiran 7 : Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	103
Lampiran 8 : Surat Keterangan penelitian.....	104

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia merupakan salah satu aspek penting yang dapat dan harus dikelola oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal. Pengetahuan dan keahlian dari para sumber daya manusia harus terus dikelola secara dinamis agar dapat berkembang dan memberikan daya saing yang strategis ketika nantinya diterapkan di dalam perusahaan (Benedictus,2017). Sumber daya lain yang ada di perusahaan tidak akan menghasilkan kinerja yang optimal apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang memadai. Untuk itu, perlu adanya pengelolaan yang sebaik mungkin agar mendapatkan komposisi yang tepat antara sumber daya manusia dan sumber daya lainnya di perusahaan agar dapat menghasilkan kinerja yang optimal. Dessler (2015) menyatakan bahwa sukses sebuah perusahaan karena memiliki kepandaian khusus untuk mempekerjakan orang yang tepat untuk pekerjaan yang tepat serta memotivasi, menilai, dan mengembangkan mereka. Persoalan memperoleh sumber daya manusia unggul dan profesional yang diharapkan oleh banyak organisasi di Indonesia untuk bisa bersaing dalam era globalisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik (Sutrisno, 2016:61).

Kinerja akan selalu menjadi isu yang aktual dalam organisasi atau perusahaan karena apapun organisasi, kinerja menjadi tolak ukur terhadap efektivitas atau keberhasilan suatu organisasi. Organisasi yang berhasil dan efektif

merupakan organisasi dengan individu yang memiliki kinerja yang baik (Sudarmanto, 2015:6). Wahyu Triyono (2015) menyatakan kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan adanya kinerja yang baik maka dapat digunakan untuk menilai sukses atau tidaknya suatu organisasi, program atau kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya.

Kinerja seorang karyawan mempunyai peranan penting dalam menunjang perkembangan maupun pertumbuhan organisasi. Namun tidak semua karyawan dapat bekerja dengan baik. Untuk itu manajemen perusahaan perlu mengetahui faktor-faktor yang dapat mengakibatkan menurunnya atau meningkatkan kinerja karyawan. Faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal, dimana faktor internal berhubungan dengan sifat-sifat seseorang, dan faktor eksternal berhubungan dengan pengaruh dari lingkungan sekitar (Mangkunegara, 2014). Sehingga perusahaan harus terus berinovasi dan berupaya untuk mengembangkan kompetensi sumber daya manusia dalam hal keterampilan, ketangkasan serta pengetahuan

Kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul didalam pekerjaan. Kompetensi adalah pengetahuan, keahlian, kemampuan atau karakteristik pribadi individu yang mempengaruhi secara langsung kinerja karyawan. Dengan kata lain kompetensi kerja karyawan merupakan suatu proses yang memberikan pemahaman dan kemampuan kepada karyawan dalam

melakukan aktivitas, sehingga apa yang diharapkan perusahaan dapat tercapai dengan baik guna meningkatkan kinerja. Wibowo, (2012) menyatakan kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan dan tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dalam dimensi kompetensi terbagi menjadi tiga yaitu, yang pertama kompetensi intelektual, kompetensi intelektual adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan intelektual individu (dapat berupa pengetahuan, keterampilan, pemahaman professional, pemahaman kontekstual, dan lain-lain) yang bersifat relatif stabil ketika menghadapi permasalahan di tempat kerja. Kedua kompetensi emosional, kompetensi emosional adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan untuk menguasai diri dan memahami lingkungan secara objektif sehingga pola emosinya relatif stabil ketika menghadapi berbagai permasalahan di tempat kerja. Dan dimensi yang ketiga yaitu kompetensi sosial, kompetensi sosial adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan untuk membangun simpul-simpul kerjasama dengan orang lain ketika menghadapi permasalahan di tempat kerja (Budhiningtias, 2011).

Sedangkan Menurut Hutapea dan Thoha dalam Pranata, dkk (2018:42), Terdapat tiga komponen utama dalam pembentukan kompetensi, yaitu: a. Pengetahuan (Knowledge), yaitu informasi yang dimiliki seorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai bidang yang digelutinya (tertentu), misalnya bahasa komputer. b. Keterampilan (Skill), yaitu suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada

seorang karyawan dengan baik dan maksimal, misalnya seorang programer komputer. c. Sikap (Attitude), yaitu pola tingkah laku seseorang karyawan di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan. Apabila karyawan memiliki sifat mendukung pencapaian organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan sebaik-baiknya.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahayuningsih, (2017) menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang positif serta signifikan terhadap sebuah kinerja. Dan hal serupa juga terjadi pada hasil penelitian yang diambil oleh Suwendra, (2016) serta Rahinnaya, (2016) yang menghasilkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Asuransi merupakan lembaga keuangan non-bank yang mempunyai peranan yang tidak jauh berbeda dari bank, yaitu bergerak dalam bidang layanan jasa yang diberikan kepada masyarakat dalam mengatasi risiko yang akan terjadi di masa yang akan datang. Perusahaan asuransi memiliki perbedaan karakteristik dengan perusahaan non-asuransi seperti kegiatan underwriting, aktuaria, dan reasuransi (Veithzal Rivai; 2013;165). BRI Life didirikan oleh dana pensiun BRI pada tanggal 28 oktober 1987, untuk memenuhi kebutuhan serta melengkapi pelayanan kepada nasabah kredit bank BRI. BRI Life meluaskan layanannya dengan membuka unit usaha Asuransi Syariah disertai dengan kantor penjualan syariah. BRI Life dan Bank BRI melakukan pengembangan saluran bisnis Bancassurance di Bank BRI yang tersebar di berbagai kota-kota besar di Indonesia termasuk di provinsi Gorontalo. BRI Life diakuisi oleh PT.Bank Rakyat

Indonesia (persero) Tbk. Sumber daya manusia yang handal dan kompeten merupakan faktor pengungkit untuk keunggulan bersaing BRI Life.

Kinerja individu seorang agen merupakan aspek penting bagi sebuah perusahaan karena kinerja yang baik dari para agen akan membantu perusahaan mencapai tujuannya dengan melihat perbandingan antara target dan realisasinya.

Berikut target agen BRI Life Gorontalo periode Januari-Oktober 2022:

**Tabel 1.1 Kinerja Agen BRI Life Gorontalo Tahun 2022**

Bulan	Target	Capaian	Ket
Januari	200.000.000	125.000.000	Tidak tercapai
Februari	200.000.000	167.000.000	Tidak tercapai
Maret	200.000.000	201.000.000	Tercapai
April	200.000.000	189.000.000	Tidak tercapai
Mei	200.000.000	109.000.000	Tidak tercapai
Juni	200.000.000	232.000.000	Tercapai
Juli	200.000.000	125.000.000	Tidak tercapai
Agustus	200.000.000	122.000.000	Tidak tercapai
September	200.000.000	251.000.000	Tercapai
Oktober	200.000.000	152.000.000	Tidak tercapai

Sumber : BRI Life Gorontalo, 2022

Berdasarkan Tabel 1.1. dapat dijelaskan bahwa pencapaian kinerja agen pada tahun 2022 secara keseluruhan belum dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik. Pada tahun 2022 capaian target banyak yang tidak tercapai hanya sebagian yang tercapai yaitu pada bulan Maret, Juni dan September saja yang memenuhi target yang ditentukan. Target yang belum tercapai mengindikasikan kinerja yang belum maksimal. Realisasi dari target tersebut secara keseluruhan juga belum menunjukkan pergerakan positif, karena masih diperoleh adanya penurunan. realisasi pada bulan tertentu. Hal ini menunjukan bahwa kinerja agen

belum dapat dikategorikan sangat baik karena target penjualan tersebut masih belum dapat terealisasikan.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul Pengaruh kompetensi terhadap kinerja agen pada BRI Life Gorontalo.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Seberapa besar pengaruh kompetensi meliputi kompetensi intellectual, kompetensi emosional, kompetensi sosial secara simultan terhadap kinerja agen pada BRI Life Gorontalo.
- b. Seberapa besar pengaruh kompetensi meliputi kompetensi intellectual *secara parsial* terhadap kinerja agen pada BRI Life Gorontalo.
- c. Seberapa besar pengaruh kompetensi meliputi kompetensi emosional secara parsial terhadap kinerja agen pada BRI Life Gorontalo.
- d. Seberapa besar pengaruh kompetensi meliputi kompetensi sosial secara parsial terhadap kinerja agen pada BRI Life Gorontalo.

## **1.3. Maksud dan Tujuan penelitian**

### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengkaji dan mengetahui pengaruh kompetensi meliputi kompetensi intellectual, kompetensi emosional, kompetensi sosial terhadap kinerja agen pada BRI Life Gorontalo.

### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi meliputi kompetensi intellectual, kompetensi emosional, kompetensi sosial secara simultan terhadap kinerja agen pada BRI Life Gorontalo.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi meliputi kompetensi intellectual *secara parsial* terhadap kinerja agen pada BRI Life Gorontalo.
- c. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi meliputi kompetensi emosional secara parsial terhadap kinerja agen pada BRI Life Gorontalo.
- d. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi meliputi kompetensi sosial secara parsial terhadap kinerja agen pada BRI Life Gorontalo.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pemikiran teoritis terhadap kompetensi dengan melakukan studi empirik terhadap aspek individual yang mendorong peningkatan kinerja agen

##### **1.4.2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Lokasi penelitian

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam menganalisis kompetensi karyawan dalam organisasi sehingga efektivitas kerja dapat tercapai sehingga dapat meningkatkan kinerja.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti terkait dengan kompetensi dan kinerja agen.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Kompetensi**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kompetensi**

Secara konseptual menurut peneliti, Kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh karyawan yang dijadikan sebagai suatu pedoman dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure).

Menurut Wibowo (2016) Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengalaman serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerja.

Menurut Edison dkk (2016) Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keterampilan dan sikap.

Menurut McClelland dalam Rivai (2013) Kompetensi adalah karakteristik dasar personal yang menjadi faktor penentu sukses tidaknya seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan dalam perusahaan.

Secara etimologi kata kompetensi berasal dari bahasa inggris yaitu competence atau competency yang artinya kecakapan, kemampuan dan wewenang, sehingga dapat diartikan bahwa pengertian kompetensi adalah gabungan antara pengetahuan, keterampilan, dan atribut kepribadian seseorang sehingga dapat meningkatkan kinerjanya dan memberikan kontribusi dan

keberhasilan baik itu bagi suatu organisasi, badan usaha atau perusahaan (Haqqul Mubin dan Ira lestari ;2018)

Secara umum menurut Aprilda (2018) kompetensi adalah merupakan suatu kemampuan atau kecakapan yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas dalam bidang tertentu, sesuai dengan jabatan yang disandingnya. Pengertian kompetensi oleh Spencer yang dikutip oleh Moheriono (2014:5) adalah sebagai karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan. Menurut Spencer ini, kompetensi terletak pada bagian dalam setiap manusia dan selamanya ada pada kepribadian seseorang yang dapat memprediksi tingkah laku dan performansi secara luas pada semua situasi dan tugas pekerjaan

Dari beberapa pendapat para ahli, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh karyawan yang dilandasi atas keterampilan dan pengalaman yang dijadikan sebagai suatu pedoman dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure).

### **2.1.1.2. Tujuan Kompetensi**

Menurut menurut Hutapea dan Nuriana (2011: 16-19) kompetensi dalam organisasi atau instansi pada umumnya bertujuan untuk :

1. Pembentukan Pekerjaan (job design) Kompetensi teknis dapat digunakan untuk menggambarkan fungsi, peran, dan tanggung jawab pekerjaan di suatu organisasi, hal-hal tersebut dipengaruhi oleh tujuan instansi.

Sedangkan kompetensi perilaku digunakan untuk menggambarkan tuntutan pekerjaan atas perilaku pemangku jabatan agar dapat melaksanakan pekerjaan tersebut dengan prestasi luar biasa.

2. Evaluasi Pekerjaan (job evaluation) Kompetensi dapat dijadikan salah satu faktor pembobot dalam pekerjaan, yang digunakan untuk mengevaluasi pekerjaan. Pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan serta tantangan pekerjaan merupakan komponen yang memberikan porsi terbesar dalam menentukan bobot suatu pekerjaan. Pengetahuan dan keterampilan tersebut adalah komponen dasar pembentuk kompetensi.
3. Rekrutmen dan Seleksi (recruitment and selection) Kompetensi dapat digunakan sebagai salah satu komponen dalam persyaratan jabatan, yang kemudian dijadikan pedoman untuk menyeleksi calon pegawai yang akan menduduki jabatan atau melaksanakan pekerjaan tersebut.
4. Pembentukan dan Pengembangan Organisasi (organization design and development) Kompetensi dapat menjadi pondasi yang kuat untuk pembentukan dan pengembangan organisasi kearah organisasi yang produktif.
5. Membentuk dan Memperkuat Nilai dan Budaya Organisasi (Company culture) Peran kompetensi sangat diperlukan untuk membentuk dan mengembangkan nilai budaya organisasi, hal ini dapat terjadi apabila nilai budaya organisasi sesuai dengan kompetensi inti perusahaan.

6. Pembelajaran Organisasi (organizational learning) Peran kompetensi bukan hanya untuk menambah pengetahuan dan keterampilan melainkan juga untuk membentuk karakter pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan pegawai.
7. Manajemen Karier dan Penilaian Pontensi Pegawai (career management and employee's assessment) Kompetensi dapat digunakan untuk membantu organisasi atau instansi menciptakan pengembangan karir bagi pegawai untuk mencapai jenjang karier yang sesuai dengan potensi yang dimiliki.
8. Sistem Imbal Jasa (reward system) Pemberian imbal jasa yang dihubungkan dengan pencapaian kompetensi individu akan mendukung pelaksanaan sistem kompetensi yang digunakan oleh organisasi secara keseluruhan

#### **2.1.1.3 Dimensi Kompetensi**

Wibowo, (2012) menjelaskan Kompetensi SDM dapat dijelaskan melalui tiga klasifikasi yang berada pada suatu individu, yaitu:

- 1) Kompetensi Intelektual

Rachman et al., (2022) kompetensi intelektual memiliki peranan penting dalam kecerdasan individu karena dapat dimanfaatkan untuk memecahkan masalah baik dialami oleh diri sendiri dan lingkungan, sehingga dapat berpikir rasional, bertindak terarah, dan menghadapi lingkungan secara efektif untuk dapat mencapai keberhasilan. Sedangkan Restanti et al., (2020) berpendapat bahwa kompetensi intelektual adalah sebuah kemauan dan kemampuan yang bermanfaat

untuk mencapai kinerja yang terbaik, meningkatkan kejelasan kerja, memahami dan memandang suatu permasalahan, menguasai pengetahuan eksplisit, dan menyampaikan pemikiran atau gagasan secara lisan maupun tulisan.

Kompetensi intelektual memiliki sifat yang cenderung stabil. Pembentukan sifat tersebut dapat melalui motivasi pada internal, watak yang mempunyai sinergitas, konsep diri ataupun pengetahuan kontekstual pada kapasitas pribadi, guna melakukan penyelesaian pada berbagai masalah yang terjadi pada organisasi atau perusahaan individu terkait. Sehingga kompetensi intelektual dapat diartikan sebagai kemauan, perilaku, sikap atau karakter intelektual yang dimiliki individu berupa pemahaman, pengetahuan dan keterampilan secara profesional atau konseptual. Kompetensi Intelektual juga dapat dinilai melalui prestasi kerja, pengelolaan informasi, kapasitas linguistik, naratif dan praktikal, pemikiran yang analitis, inisiasi yang muncul dari individu, serta kepastian dalam melakukan pekerjaan.

Restanti et al., (2020) merumuskan indikator-indikator kompetensi intelektual sebagai berikut peka terhadap masalah, kaya akan gagasan/alternatif pemecahan, mampu menghasilkan ide asli, memiliki sikap fleksibilitas (bersedia mempertimbangkan berbagai gagasan). Winanti, (2011) menyatakan bahwa indikator dari kompetensi intelektual antara lain berprestasi, kepastian kerja, inisiatif, penguasaan informasi, berfikir analitik, berfikir konseptual, keahlian praktikal, kemampuan linguistik. Menurut (Robbins. & Judge., 2008), indikator kompetensi intelektual dibagi menjadi 2 dimensi yakni kecerdasan dan penalaran. Dimensi kecerdasan menggunakan beberapa indikator yakni kecerdasan angka,

pemahaman verbal dan, daya ingat. Sedangkan dimensi penalaran menggunakan penalaran induktif dan penalaran deduktif sebagai indikatornya

## 2) Kompetensi Emosional

Kompetensi emosional ialah komponen yang dimiliki individu, berupa sikap, perilaku atau karakter dalam mengendalikan emosi yang dimiliki pada orang lain. Kompetensi ini dapat dimanfaatkan dalam menjalin hubungan yang baik dengan orang lain, agar dapat memberikan motivasi bagi diri sendiri untuk mencapai kinerja yang optimal. Pengendalian emosi ini juga dapat digunakan secara moralis dan objektif dalam berbagai situasi dan kondisi berbeda, melalui konsep diri, sinergitas watak atau motivasi internal, serta pengetahuan mental dan emosional pada penyelesaian masalah di tempat kerja.

Goleman mendefinisikan kompetensi emosional sebagai kemampuan yang dipelajari berdasarkan kecerdasan emosional yang berkontribusi pada penampilan kinerja secara efektif, sedangkan jika kompetensi merupakan karakteristik yang mempengaruhi kinerja seseorang, maka kompetensi emosional merupakan kemampuan untuk mengenali, memahami, dan menggunakan informasi emosional diri sendiri yang dapat mempengaruhi kinerja yang unggul; kompetensi sosial merupakan kemampuan untuk mengenali, memahami dan menggunakan informasi emosional orang lain yang dapat mempengaruhi kinerja yang efektif.

Penilaian terhadap kompetensi emosional seseorang dapat melalui pengukuran pada enam tingkatan, yakni kepercayaan diri, kemampuan mengendalikan diri, kemampuan dalam adaptasi, komitmen organisasi dan sensitifikasi (Wibowo, 2012).

Adha & Hendrati (2018) memberikan gambaran tentang indikator-indikator yang berkaitan dengan kecerdasan emosional ;

1. Mengenali emosi diri (Self Awareness) merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Kemampuan ini merupakan dasar dari kecerdasan emosional, para ahli psikologi menyebutkan kesadaran diri sebagai metamood, yakni kesadaran seseorang akan emosinya sendiri.
2. Mengelola emosi (Self Management) merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat atau selaras, sehingga tercapai kesimbangan dalam diri individu. Menjaga agar emosi yang merisaukan tetap terkendali merupakan kunci menuju kesejahteraan emosi. Emosi yang berlebihan akan mengoyak kestabilan. Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan dan ketersinggungan.
3. Mengenali emosi orang lain (Social Awareness) Kemampuan seseorang untuk mengenali emosi orang lain dapat ditunjukkan dengan sikap empati yang merupakan sinyal-sinyal sosial kepada orang lain sehingga individu lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang lain dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain.
4. Membina hubungan (Relationship Management) merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi. Keterampilan dalam berkomunikasi merupakan kemampuan dasar dalam keberhasilan membina hubungan

### 3) Kompetensi Sosial

Huda, 2018) menyebut kompetensi sosial itu sebagai social intelligence atau kecerdasan sosial. Kecerdasan sosial merupakan salah satu dari sembilan kecerdasan (logika, bahasa, musik, raga, ruang, pribadi, alam, dan kuliner) yang berhasil diidentifikasi oleh Gardner. (Nugraini & Ramdhani, 2016) menjelaskan bahwa kompetensi atau kemampuan sosial adalah salah satu aspek dari kecerdasan emosi yang dibutuhkan untuk berinteraksi sosial dalam rangka mengadopsi nilai moral dari budaya dan masyarakat, termasuk dalamnya mengasah interaksi dengan orang yang lebih tua, lebih muda, dan teman sebaya. Restanti et al., 2020) berpendapat bahwa kompetensi sosial adalah sebuah kemauan dan kemampuan yang bermanfaat untuk memberikan dukungan dalam hal gagasan dan juga membuktikan terhadap orang lain akan ide tersebut, kesanggupan dalam mengetahui letak dan pengaruh secara menyeluruh, membangun dan memelihara jaringan kerja sama agar tetap hangat, meningkatkan keahlian bawaan atau orang lain, mengelola, memerintah, dan menuntun kaki tangan serta melaksanakan strategi dalam hal yang berhubungan antara interpersonal agar mereka dapat meraih tujuan yang telah ditetapkan.

Kompetensi sosial juga seperti dua kompetensi lainnya, yakni berupa sikap, perilaku atau karakter individu. Kompetensi ini digunakan oleh seseorang untuk menjalin kerja sama menggunakan kemampuan dan kemauan yang relatif stabil. Sinergitas pada konsep diri, watak, pengetahuan yang dimiliki secara sosial atau konseptual cenderung bersifat stabil saat menghadapi permasalahan pada tempat kerja. Terdapat 7 aspek dalam melakukan penilaian pada kompetensi sosial secara

sentralisasi (Nahapiet, 1998) yaitu: 1. Hubungan kerja yang dibangun 2. Cara berorganisasi menggunakan kesadaran 3. Pengembangan yang dilakukan pada orang lain 4. Memberikan arahan pada bawahan 5. Karakter kepemimpinan dalam kelompok 6. Cara kerja tim 7. Berbagai dampak dan pengaruh yang dihadapi.

Seseorang dikatakan memiliki kompetensi sosial yang baik apabila memiliki karakter sikap dan perilaku atau kemauan untuk membangun simpul-simpul kerjasama dengan orang lain guna menghadapi permasalahan serta mencapai tujuan dari perusahaan. Kompetensi sosial yang rendah terlihat dari kurangnya kemampuan pegawai untuk berinteraksi dengan pegawai lainnya, sehingga pegawai kurang mampu meyakinkan dan tidak terlibat secara signifikan dalam pengambilan keputusan dan membantu menyelesaikan masalah yang ada. Beberapa indikator lain yang juga dapat dijadikan sebagai ukuran dalam melakukan penilaian kompetensi sosial diantaranya komunikasi yang efektif, memiliki dampak yang baik terhadap perusahaan, kerja sama yang baik antar karyawan atau pegawai, dan memiliki rasa tanggung jawab.

Arjanto, (2017) memberikan pendapatnya bahwa kompetensi sosial memiliki beberapa indikator yaitu empati, penyelarasan, ketepatan empatik, pengertian sosial, sinkroni, penampilan diri, pengaruh, dan kepudilan Kemudian (Putri & Suwatno, 2017) juga berpendapat bahwa indikator-indikator dari kompetensi sosial adalah bersikap objektif, berkomunikasi secara efektif, beradaptasi di tempat bertugas, dan berkmunikasi dengan komunitas profesi sendiri maupun komunitas profesi lain. Adapun (Dahlia & Herman, 2020) berpendapat bahwa kompetensi sosial seseorang dapat diukur dengan beberapa

indikator diantaranya yaitu sikap jujur, disiplin, tanggung jawab, santun atau sopan, dan percaya diri.

#### **2.1.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Besarnya Kompetensi**

Menurut Michael Zwell (2010) terdapat berbagai faktor yang dimiliki seseorang untuk memperoleh keahlian atau kecakapan dalam kompetensi, hal ini dapat dijelas sebagai berikut:

1. Keyakinan dan nilai-nilai, Keyakinan yang dimaksud berada pada pribadi seseorang mengenai pandangannya terhadap orang lain. Hal ini sangat berpengaruh pada orang tersebut dan dapat dilihat melalui cerminan perilakunya. Suatu individu harus memiliki pemikiran yang positif, baik pada dirinya ataupun orang lain dengan cara berpikiran maju, agar dapat menghindari hal-hal buruk yang mengganggu kreativitas dan inovasi akibat perbedaan cara atau pandangan.
2. Keterampilan, Keterampilan merupakan peran penting di kebanyakan kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan instruksi, praktik dan umpan balik. Dengan memperbaiki keterampilan berbicara di depan umum dan menulis, individu akan meningkat kecakapannya dalam kompetensi tentang perhatian terhadap komunikasi. Pengembangan keterampilan yang secara spesifik berkaitan dengan kompetensi dapat berdampak baik pada budaya organisasi dan kompetensi individual.

3. Pengalaman Indikator untuk melihat pengalaman yang telah dilalui seseorang dapat melalui kompetensi yang dimiliki dalam melakukan komunikasi dalam kelompok, penyelesaian masalah, serta keahlian dalam berorganisasi. Pemahaman mengenai pengaruh yang terjadi pada lingkungan dan dinamika kekuasaan dapat dikembangkan oleh kecerdasan organisasi, apabila suatu individu telah siap atau bahkan memiliki pengalaman pada kegiatan organisasi yang kompleks dan besar.
4. Karakteristik Kepribadian Perubahan dalam kepribadian seseorang merupakan faktor yang sulit untuk didapatkan. Kepribadian mungkin sulit diubah, tetapi dapat ditransformasikan melalui proses atau tahapan dalam jangka waktu yang penjang, yaitu melalui peningkatan keahlian, penyelesaian berbagai masalah, kapasitas untuk bekerja dalam tim, mendapatkan pengaruh dari menjalin hubungan. Hal ini dapat merubah kepribadian individu dengan berproses oleh kemampuan interaksi dan respon yang kuat atas lingkungan sekitar.
5. Motivasi Pemberian apresiasi pada pekerjaan dari atasan kepada bawahan dan pemberian perhatian dan pengakuan dapat menjadi faktor kunci bagi perubahan kompetensi. Melalui pemberikan apresiasi yang baik oleh atasan kepada bawahan, motivasi dapat muncul sebagai dorongan dalam melakukan pekerjaan.
6. Isu Emosional Isu emosional dapat mempengaruhi penguasaan terhadap suatu kompetensi. Individu tidak akan memiliki perkembangan atau kemajuan karena merasa adanya batasan yang menghalangi, seperti rasa

tidak disukai, rasa tidak menjadi andil, rasa malu yang berlebihan, yang mana semuanya berpengaruh kepada tidak adanya inisiatif dan motivasi diri.

7. Kemampuan Intelektual Intelektualitas seseorang memiliki ketergantungan atas kapasitas pada pemikiran analitis, pemikiran konseptual dan pemikiran ognitif. Salah satu faktor yang berpengaruh ialah pengalaman, dapat diperoleh untuk meraih peningkatan pada kecakapan dalam kompetensi.
8. Budaya Organisasi Budaya organisasi dapat memiliki pengaruh pada kompetensi sumber daya manusia melalui berbagai kegiatan, seperti praktik pengambilan keputusan, filosofi organisasi, komitmen atas pelatihan dan pengembangan, sistem penghargaan, praktik rekrutmen dan seleksi karyawan, serta kebiasaan mengenai kegiatan prosedural dalam hubungan komunikasi dan pemberian informasi.

### **2.1.2. Kinerja**

#### **2.1.2.1. Pengertian Kinerja**

Menurut Helper dalam Rivai, (2011:604) mengatakan bahwa “kinerja adalah suatu keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki”. Disamping itu Simanjuntak, (2005:221) ”kinerja yaitu tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Sedangkan menurut Mangkunegara, (2009:18) “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh

seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Menurut Pasolong, (2007:176) “kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya”. Pengertian kinerja menurut Moheriono, (2012:95) yaitu “Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi”. Sedangkan menurut Wibowo (2012:7) menyebutkan bahwa “kinerja berasal dari kata *performance* yang berarti hasil pekerjaan atau prestasi kerja. Namun perlu dipahami bahwa kinerja itu bukan sekedar hasil pekerjaan atau prestasi kerja, tetapi juga mencakup bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung”. (Wirawan, 2009:5) menyebutkan bahwa “kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam Bahasa Inggris adalah *performance*. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu”.

Moheriono (2012:95) Kinerja pegawai atau sering disebut *performance* adalah suatu gambaran tentang aktivitas-aktivitas pegawai dalam menetapkan selisih antara hasil akhir yang dharapkan dengan hasil aktual yang sesungguhnya kinerja pegawai dapat pula diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program dan kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi atau organisasi.

Samsudin (2015:159) menyebutkan bahwa kinerja pegawai adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau devisi yang menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi. Mahmudi (2015:160) mengatakan bahwa kinerja pegawai mengacu pada sesuatu yang terkait dengan kegiatan yang melakukan pekerjaan, dalam hal ini meliputi hasil yang dicapai kerja tersebut.

Kinerja pegawai merupakan dampak kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara A., 2011). Kerja merupakan usaha yang ditunjukkan untuk menghasilkan sesuatu atau hasil yang dicapai. Sedangkan pekerjaan adalah pengelompokan tugas, kewajiban dan tanggungjawab yang merupakan penugasan kerja total untuk karyawan (Malthis & Jackson, 2012).

Sinambela, dkk (2012) mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersamasama yang dijadikan sebagai acuan.

Maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud kinerja adalah pencapaian hasil kerja pegawai dalam suatu periode pada suatu organisasi yang di lihat dari hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu.

#### **2.1.4.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Simanjuntak (2011:175) faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai atau karyawan yaitu kemampuan pegawai atau karyawan untuk pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasi yang diterimanya. Sehubungan dengan fungsi manajemen manapun, aktivitas manajemen sumber daya manusia yang harus dikembangkan, dievaluasi, dan diubah apabila perlu sehingga mereka dapat memberikan kontribusi pada kinerja konpetitif organisasi dan individu di tempat kerja. Faktor pegawai untuk melakukan pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasi.

Mahmudi (2010:20), kinerja pegawai ialah tatanan tahap yang merupakan suatu konstruk multideminsional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah:

- a. Faktor personal / individual, yaitu kecakapan individu, dalam mengendalikan diri untuk menyelesaikan suatu permasalahan.
- b. Faktor kepemimpinan, yaitu keahlian manager dan team leader, dalam mengembangkan motivasi dan komitmen para karyawan.
- c. Faktor tim, yaitu kebersamaan dan perasaan senasib, dalam anggota tim.
- d. Faktor sistem, yaitu prosedural aturan yang telah ditetapkan dalam sebuah organisasi.
- e. Faktor kontekstual (situasional), yaitu keadaan lingkungan sekitar.

Wirawan (2015:272) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain:

- 1) Lingkungan Eksternal Organisasi, Faktor-faktor eksternal lingkungan organisasi merupakan faktor yang tidak dapat dikontrol oleh organisasi akan tetapi sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Faktor-faktor eksternal tersebut antara lain:
  - a. Faktor ekonomi makro dan mikro organisasi
  - b. Kehidupan politik
  - c. Kehidupan sosial budaya masyarakat
  - d. Agama atau spiritualisme
  - e. Kompetitor
- 2) Faktor-faktor Internal Organisasi, Faktor-faktor internal organisasi merupakan faktor yang berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai. Faktor-faktor internal tersebut antara lain:
  - a. Budaya organisasi
  - b. Iklim Organisasi
- 3) Faktor-faktor Internal Pegawai, Faktor-faktor yang ada dalam diri pegawai sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Faktor-faktor pegawai adalah faktor bawaan ketika lahir dan faktor-faktor yang diperoleh dari pendidikan dan pengalaman serta lingkungan kehidupan pegawai. Faktor tersebut akan mempengaruhi perilaku kerja pegawai. Perilaku pegawai tersebut antara lain:
  - a. Etos kerja
  - b. Disiplin kerja
  - c. Kepuasan kerja

Menurut Kasmir (2016:189) banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dari segi hasil dan perilaku kerja sebagai beikut:

- a) Kemampuan dan keahlian. Orang yang memiliki kemampuan dan ketrampilan dalam melakukan pekerjaan, semakin mampu dan ahli seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan secara tepat sesuai dengan yang diharapkan.
- b) Pengetahuan, Pemahaman atau pemgetahuan tentang pekerjaan, semakin baik seseorang dalam pengetahuan tentang pekerjaan akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikin pula sebaliknya.
- c) Rangcangan kerja. Rancangan kerja atau model yang dapat membantu seseorang dalam melakukan pekerjaan, artinya suatu pekerjaan yang diatur sedemikian rupa agar memudahkan pegawai dalam menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar.
- d) Kepribadian. Karakter atau kepribadian yang dimiliki seseorang. Setiap manusia memiliki kepribadian atau karakter yang berlainan satu sama lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian dan karakter yang baik akan mengerjakan pekerjaannya secara penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya sesuai ditetapkan.
- e) Motivasi kerja. Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya, maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik.

- f) Kepemimpinan. Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.
- g) Gaya kepemimpinan, Merupakan gaya atau sikap seseorang pemimpin dalam mengahadapi atau memerintahkan bawahannya.
- h) Budaya organisasi. Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan.
- i) Kepuasan kerja. Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik.
- j) Lingkungan kerja disekitar. Merupakan suasana atau kondisi lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja. Jika lingkungan kerja dapat membuat suasana nyaman dan memberikan ketenangan maka akan membuat suasana kerja menjadi kondusif, sehingga dapat meningkatkan hasil kerja seseorang menjadi lebih baik, karena bekerja tanpa gangguan. Namun sebaliknya jika suasana atau kondisi lingkukngan kerja tidak memberikan kenyamanan atau ketenangan, maka akan berakibat suasana kerja menjadi terganggu yang pada akhirnya akan

mempengaruhi dalam bekerja. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja memengaruhi kinerja seseorang.

- k) Loyalitas. Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja.
- l) Komitmen. Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.
- m) Disiplin kerja. Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu. Kemudian disiplin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepadanya sesuai dengan perintah yang harus dikerjakan. Karyawan yang disiplin akan memngaruhi kinerja.

Faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Widodo (2015) adalah sebagai berikut :

- a) Sasaran: adanya rumusan sasaran yang jelas tentang apa yang diharapkan oleh organisasi untuk dicapai.
- b) Standar: apa ukurannya bahwa seseorang telah berhasil mencapai sasaran yang diinginkan.
- c) Umpaman balik: informasi terhadap kegiatan yang berkaitan dengan upaya mencapai sasaran sesuai standar yang telah ditentukan.
- d) Peluang: beri kesempatan orang itu untuk melaksanakan tugasnya mencapai sasaran tersebut.

- e) Sarana: sediakan sarana yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan tugasnya.
- f) Kompetensi: beri pelatihan yang efektif, yaitu bukan sekedar belajar tentang sesuatu, tetapi belajar bagaimana melakukan sesuatu.
- g) Motivasi: harus bisa menjawab pertanyaan “mengapa saya harus melakukan pekerjaan ini.

#### **2.1.4.2. Indikator Kinerja**

Menurut Mitchel dalam Sedarmayanti, (2012:196) indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kualitas kerja (*Quality of work*), Adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.
2. Kehadiran dan ketepatan waktu (*Promptnees*), Yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.
3. Inisiatif (*Initiative*), Yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan

4. Kemampuan (*Capability*), Yaitu diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan
5. Komunikasi (*Communication*), Merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubungan hubungan yang semakin harmonis diantara para pegawai dan para atasan, yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan.

Prawirosentono (2012) kinerja pegawai dapat dinilai atau diukur dengan beberapa dimensi yaitu:

- a. Efektifitas yaitu bila tujuan kelompok dapat dicapai dengan kebutuhan yang direncanakan.
- b. Tanggung jawab merupakan bagian yang tak terpisahkan atau sebagai akibat kepemilikan wewenang. Sudah menjadi kewajiban seseorang ketika diberikan kepercayaan oleh perusahaan dijalankan dengan sungguh – sungguh.
- c. Disiplin yaitu taat pada hukum dan aturan yang berlaku. Disiplin karyawan adalah ketaatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan dimana dia bekerja.
- d. Inisiatif yaitu Berkaitan dengan daya pikir, kreatifitas dalam bentuk suatu ide yang berkaitan tujuan perusahaan. Sifat inisiatif sebaiknya mendapat

perhatian atau tanggapan perusahaan dan atasan yang baik. Dengan perkataan lain inisiatif karyawan merupakan daya.

Bangun (2012) kinerja karyawan dapat diukur melalui:

- a. Jumlah pekerjaan, dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga karyawan harus memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan yang sesuai.
- b. Kualitas pekerjaan, setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Setiap pekerjaan memiliki standar kualitasnya yang harus disesuaikan dan diikuti oleh karyawan untuk dapat mengerjakannya sesuai ketentuan. Karyawan memiliki kinerja baik bila dapat menghasilkan pekerjaan sesuai persyaratan kualitas yang dituntut pekerjaan tersebut.
- c. Ketepatan waktu, setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya.
- d. Kehadiran, suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan.
- e. Kemampuan kerja sama, tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang karyawan saja.

Pada penelitian ini variabel kinerja pegawai diukur menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2011) indikator kinerja pegawai sebagai berikut:

- a. Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan, terdiri dari ketepatan, ketelitian, ketrampilan dan kebersihan.
- b. Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing, terdiri dari output dan kecepatan dalam melaksanakan kerja “ekstra”.
- c. Keandalan kerja adalah seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan, terdiri dari pelaksanaan dalam mengikuti instruksi, inisiatif, hati-hati dan rajin dalam melaksanakan tugas.
- d. Sikap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan terdiri dari sikap terhadap perusahaan, karyawan lain.

### **2.1.3. Hubungan Kompetensi dengan Kinerja**

Kompetensi dapat memperdalam dan memperluas kemampuan kerja. Semakin sering seseorang melakukan pekerjaan yang sama, semakin terampil dan semakin cepat pula dia menyelesaikan pekerjaan tersebut. Semakin banyak macam pekerjaan yang dilakukan seseorang, pengalaman kerjanya semakin kaya dan luas, dan memungkinkan peningkatan kerjanya. Kompetensi ditinjau dari

pendidikan juga dapat meningkatkan kinerja karyawan karena karyawan memiliki penguasaan teori dan keterampilan untuk memutuskan persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan guna mencapai tujuan. Pengetahuan (knowledge) dapat meningkatkan kinerja karena dapat meningkatkan seseorang dalam bidang spesifik tertentu (Sudarmanto, 2014:53). Kompetensi ditinjau dari indikator ketrampilan (skills) juga dapat meningkatkan kinerja karena adanya kemampuan untuk melaksanakan tugas fisik tertentu atau tugas mental tertentu (Sudarmanto 2014:53). Dari penjelasan tersebut kompetensi karyawan memiliki hubungan dengan kinerja karyawan, hal ini semakin diperkuat oleh beberapa penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Markx, dkk (2013) yang berjudul Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank Tabungan Negara, Tbk. Kantor Cabang Manado dalam penelitiannya ia mengatakan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

#### **2.1.4. Penelitian Terdahulu**

- a. K.D.Krisnawati dan I.W.Bagia, 2021, Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan PT Sapta Prima Cargo. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif kausal. Subjek penelitian ini adalah karyawan PT Sapta Prima Cargo dan objek dalam penelitian ini yaitu variabel kompetensi kerja dan kinerja karyawan. Populasi yang digunakan pada penelitian adalah semua karyawan PT Sapta Prima Cargo yang berjumlah 40 orang. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah berupa kuesioner yang akan diberikan

skor berdasarkan skala likert. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier sederhana yang menyangkut satu variabel terikat dan satu variabel bebas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

- b. Nofi Naifatul Muslimah, 2016, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi yang meliputi pengetahuan dan ketrampilan terhadap kinerja karyawan pada CV. Agro Utama Mandiri Lestari Kediri. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni observasi, wawancara, studi pustaka, dan kuesioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sampel jenuh. Metode analisis yang digunakan yakni uji validitas, reliabilitas, regresi linear berganda dan koefisien determinasi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kompetensi yang meliputi pengetahuan dan ketrampilan berpengaruh secara serentak terhadap kinerja karyawan. Pengetahuan merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan. Sedangkan dari koefisien determinasi, pengetahuan dan ketrampilan mampu memberikan kontribusi sebesar 65,7 % terhadap kinerja karyawan dan 34,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
- c. Annisa Putri Soetrisno dan Alini Gilang, 2018, Penelitian ini dilakukan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode

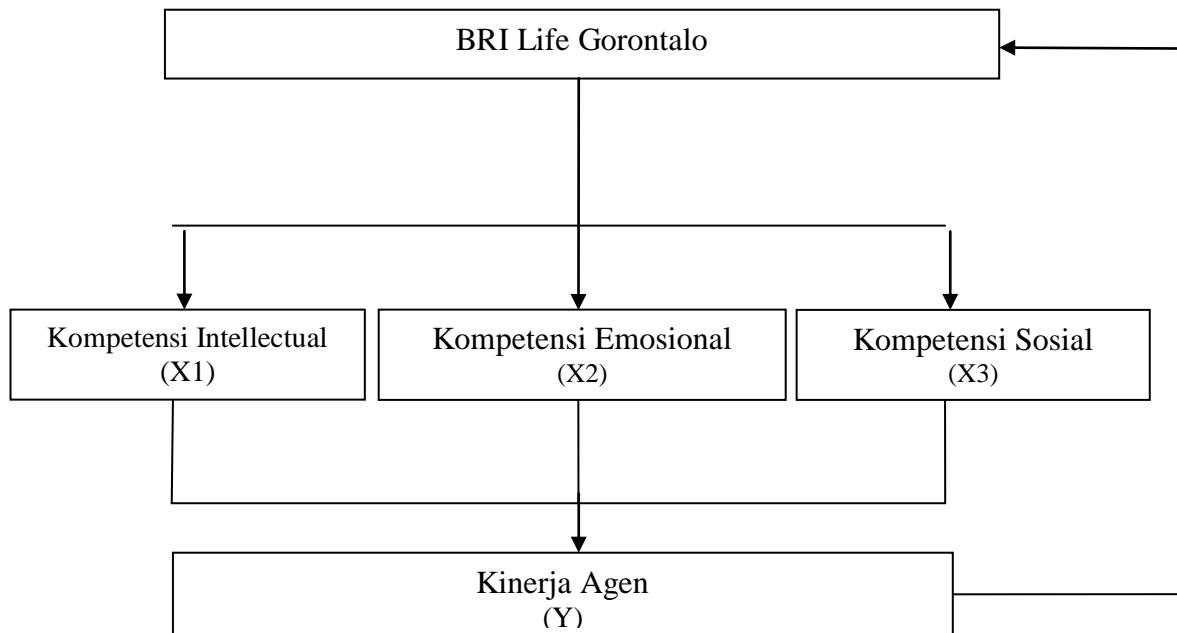
deskriptif –kausal. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara menyebarluaskan kuesioner dengan menggunakan penelitian sampel berjumlah 63 responden dan menggunakan metode teknik simple random sampling, dimana pengambilan anggota sampel dan populasi diambil secara acak tanpa melihat yang berstrata secara proporsional didalam populasi itu dengan metode regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung. Dari Koefisien Determinasi (R Square) menunjukkan nilai sebesar 0,510 atau sebesar 51%, artinya nilai ini menunjukkan bahwa variabel kompetensi mempunyai pengaruh terhadap variabel kinerja karyawan sebesar 51% dan sisanya 49% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **2.2. Kerangka Pikir**

Penelitian ini terdiri dari variabel independent atau variabel bebas (X) yaitu kompetensi serta variabel dependent atau variabel terikat (Y) yaitu kinerja. Kompetensi berdasarkan pandangan (Wibowo, 2012) menyatakan kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan dan tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dalam dimensi kompetensi terbagi menjadi tiga yaitu kompetensi intellectual, kompetensi emosional dan kompetensi social. Sedangkan kinerja berdasarkan pendapat Wahyu Triyono

(2015) menyatakan kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Untuk lebih jelasnya maka dapat dilihat dalam bentuk sebagai berikut.

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**



### 2.3. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang di kemukakan maka yang menjadi hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

1. Kompetensi meliputi kompetensi intellectual, kompetensi emosional, kompetensi sosial secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja agen pada BRI Life Gorontalo.
2. Kompetensi meliputi kompetensi intellectual *secara parsial* berpengaruh signifikan terhadap kinerja agen pada BRI Life Gorontalo

3. Kompetensi meliputi kompetensi emosional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja agen pada BRI Life Gorontalo
4. Kompetensi meliputi kompetensi sosial secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja agen pada BRI Life Gorontalo.

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Sebagaimana telah di jelaskan pada bab terdahulu maka yang menjadi objek penelitian adalah kompetensi berupa kompetensi intellectual, kompetensi emosional, kompetensi sosial dan Kinerja agen Pada BRI Life Gorontalo.

#### **3.2 Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, menurut Sugiyono (2017:8) penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian kuantitatif yang digunakan menggunakan pendekatan eksplanatori survey. Metode explanatory survey merupakan metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan deskripsi dan hubungan-hubungan antar variabel. Menurut Silalahi (2012:30) penelitian eksplanatori bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara dua atau lebih gejala atau variabel.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

**Tabel 3.1.Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kompetensi (X)	<i>Kompetensi intellectual (X<sub>1</sub>)</i>	1. Peka terhadap masalah, 2. Kaya akan gagasan/alternatif pemecahan, 3. Mampu menghasilkan ide asli, 4. Memiliki sikap fleksibilitas. (Restanti et al., (2020)	Ordinal
	<i>Kompetensi emosional (X<sub>2</sub>)</i>	1. Kepercayaan diri, 2. Kemampuan mengendalikan diri, 3. Kemampuan dalam adaptasi. 4. Komitmen organisasi 5. Sensitifikasi (Wibowo, 2012).	
	<i>Kompetensi sosial (X<sub>3</sub>)</i>	1. Sikap jujur, 2. Disiplin, 3. Tanggung jawab, 4. Santun atau sopan, dan 5. Percaya diri. (Dahlia & Herman, 2020)	
Kinerja (Y)	Kualitas pekerjaan	a. Sesuai persyaratan kualitas	Ordinal
	Kuantitas pekerjaan	b. Jumlah pekerjaan yang dihasilkan	
	Keandalan Kerja	c. Pekerjaan akurat atau tidak ada kesalahan	
	Sikap Karyawan	d. sikap terhadap perusahaan, karyawan lain.	
Sumber: Mangkunegara, (2017;75)			

Dalam melakukan riset dari masing-masing variabel yang ada baik variabel independen maupun variabel dependen, akan diukur dengan menggunakan instrumen kuesioner, dengan menggunakan skala likert (*likert's type item*). Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai grade dari sangat positif

sampai sangat negatif, kuesioner disusun dengan menyiapkan 5 pilihan (option), setiap pilihan akan di berikan bobot yang berbeda yakni seperti pada tabel berikut :

**Tabel 3.2. Daftar Pilihan Kuesioner**

PILIHAN	BOBOT
Sangat setuju/selalu (sangat positif)	5
Setuju/Sering (positif)	4
Ragu-ragu/Kadang-kadang (netral)	3
Tidak setuju/Jarang (negativ)	2
Sangat tidak setuju/Tidak pernah (Sangat negativ)	1

### **3.2.3 Populasi Dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Dalam melakukan penelitian, kegiatan pengumpulan data merupakan langkah penting guna mengetahui karakteristik dari populasi yang merupakan elemen-elemen dalam objek penelitian. Data tersebut digunakan untuk pengambilan keputusan atau digunakan untuk pengujian hipotesis. Dalam pengumpulan data akan selalu dihadapkan dengan objek akan diteliti hak itu berupa benda, manusia, dan aktivitasnya atau peristiwa yang terjadi. Sugiyono (2017:80) mengemukakan bahwa “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunya kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya“. Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan pada BRI Life Gorontalo yang berjumlah 66 orang pegawai.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012:62) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Penentuan responden secara sensus ini mengacu pada pendapat Sugiyono (2012:61) bahwa sensus atau sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dari penjelasan diatas maka pengambilan sampel dimana jumlah populasi dijadikan keseluruhan sebagai sampel yaitu sebanyak 66 orang karyawan pada BRI life Gorontalo .

### 3.2.4 Jenis dan sumber data

Untuk kepentingan penelitian ini, jenis dan sumber data diperlukan di kelompokoan ke dalam dua golongan yaitu:

#### 1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Data Kuantitatif, adalah data berupa bilangan yang nilainya berubah-ubah atau bersifat variatif. Dalam penelitian ini data kuantitatif adalah hasil kuesioner dengan menggunakan skala likert yang disebarluaskan kepada responden.
- 2) Data kualitatif adalah data yang bukan merupakan bilangan tetapi berupa ciri-ciri, sifat-sifat, keadaan atau gambaran suatu objek. Dalam penelitian ini data kualitatif adalah kondisi perusahaan atau sejarah Perusahaan.

## 2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari penyebaran kuesioner kepada responden.
- 2) Data sekunder adalah data yang sudah tersedia sebelumnya, diperoleh dari buku-buku, artikel, dan tulisan ilmiah.

### 3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang di gunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi, mengamati kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
2. Kuesioner, di lakukan dengan menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan tertulis kepada responden.
3. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, makalah, majalah ilmiah, guna memperoleh imformasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian.

### 3.2.6 Instrumen Pengujian Penelitian

Untuk mendapatkan data yang baik dalam arti mendekati kenyataan (objektif) sudah tentu di perlukan suatu instrumen atau alat ukur yang valid dan andal (reliable). Dan untuk dapat meyakini bahwa instrumen atau alat ukur yang valid dan andal,

maka instrumen tersebut sebelum di gunakan harus diuji validitas dan reliabilitasnya sehingga apabila di gunakan akan menghasilkan objektif.

### 1. Uji Validitas

Sebuah instrumen di katakan valid apabila mampu mengukur apa yang di inginkan. Sebuah instrumen di katakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang di teliti secara tepat. Menurut Arikunto (2006:168) Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Selanjutkan dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi. Masrun dalam Sugiono (2005:106) menyatakan item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi.

Uji validitas di lakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Selanjutnya dengan memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi. Untuk pengujian validitas peneliti dengan menggunakan rumus korelasi seperti yang dikemukakan oleh pearson yang di kenal dengan rumus korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) sebagai berikut.

$$r_{XY} = \frac{n (\sum XY) - (\sum X). (\sum Y)}{\sqrt{\{n. \sum X^2\}. \{n. \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

r = Angka korelasi

$X$  = Skor pertanyaan (ke-n) variabel X  
 $Y$  = Skor pertanyaan (ke-n) variabel Y  
 $n$  = Jumlah responden  
 $XY$  = Skor pertanyaan dikali total pertanyaan

Kriteria pengujian untuk taraf nyata  $\alpha = 0,05$ . Maka hipotesis nol ( $H_0$ ) di terima jika  $-r_{(1 - \frac{1}{2}\alpha)} < r < r_{(1 - \frac{1}{2}\alpha)}$  di mana distributif r yang di gunakan mempunyai dk =  $(n - 2)$ , dalam hal lainnya  $H_0$  ditolak.

**Tabel 3.3 Koefisien korelasi**

<b>R</b>	<b>Keterangan</b>
0,800-1,000	Sangat tinggi
0,600-0,799	Tinggi
0,400-0,599	Cukup tinggi
0,200-0,399	Rendah
0,000-0,199	Sangat rendah

Penafsiran harga koefisien korelasi ada dua cara yaitu :

- 1) Dengan melihat nilai r dan di interpretasikan misalnya korelasi tinggi, cukup, dan sebagainya.
- 2) Dengan berkonsultasi ke tabel nilai kritik r product moment sehingga dapat diketahui signifikan tidaknya korelasi tersebut. Jika nilai r lebih kecil dari harga kritik dalam tabel, maka korelasi tersebut tidak signifikan. Begitu juga arti sebaliknya.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat di percaya untuk di gunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius

mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat di percaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat di percaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun di ambil, tetap akan sama. Untuk menghitung uji reliabilitas, penelitian ini menggunakan rumus *alpha cronbach* menurut Ghazali (2005) dengan rumus sebagai berikut :

$$a = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum si}{st} \right)$$

Keterangan :

$K$  = Jumlah instrument pertanyaan  
 $\sum si^2$  = Jumlah varians dalam setiap instrumen  
 $S$  = Varians keseluruhan instrumen

Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60 (Ghazali, 2005:46). Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

### 3. Transformasi Data Ordinal Ke Interval

Untuk mengukur variabel-variabel tersebut akan dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden. Data yang terkumpul adalah data dengan skala ordinal, sedangkan untuk menganalisis data pada penelitian ini diperlukan data dengan ukuran skala interval, hal ini disebabkan karena alat-alat analisis statistik yang digunakan adalah statistik parametrik (misalnya: *korelasi product moment*, *pearson regresi linear*, *path analysis*, dan *structural equation modelling*). Statistik parametrik mensyaratkan bahwa jenis data yang digunakan adalah harus data interval.

Harun Al-Rasyid (1993) dalam Riduwan (2007), mengemukakan bahwa teknik yang dalam *transformasi scale value* data ordinal ke data interval adalah *Method of Successive Interval (MSI)* dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Untuk setiap pertanyaan, hitung frekuensi jawaban setiap kategori (Pilihan jawaban)
2. Berdasarkan frekuensi setiap kategori dihitung proporsinya.
3. Dari proporsi yang diperoleh, hitung proporsi kumulatif untuk setiap kategori.
4. Tentukan pula nilai batas Z untuk setiap kategori.
5. Hitung Scale value (Internal rata-rata) untuk setiap kategori melalui persamaan berikut :

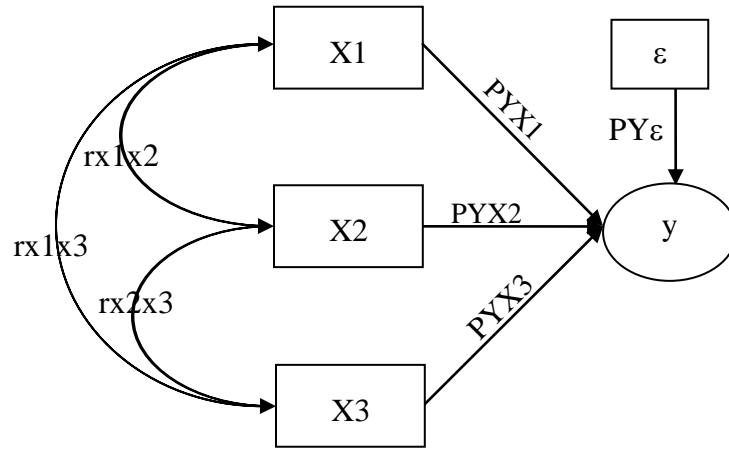
$$\text{Scale} = \frac{\text{Kepadatan batas bawah} - \text{kepadatan batas atas}}{\text{Daerah di bawah atas} - \text{daerah di bawah batas bawah}}$$

6. Hitung score (nilai hasil transformasi ) untuk setiap kategori melalui persamaan berikut :  $\text{Score} = \text{Scale Value} + \text{Scale Value}_{\min} + 1$

### 3.2.7. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang di gunakan adalah metode kuantitatif yang dilakukan dengan membahas dan membuat presentase dari hasil jawaban responden. Untuk memastikan sub-sub variabel penelitian maka pengujian dilakukan dengan uji analisis jalur (*Path Analisys*), dengan terlebih dahulu mengkonversi data skala ordinal ke skala interval melalui *Method Successive Interval (MSI)*. Analisis jalur di gunakan dengan pertimbangan bahwa pola hubungan antar variabel dalam penelitian adalah bersifat korelatif dan kausalitas. Hipotesis penelitian diperlihatkan melalui struktur

hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen dengan diagram jalur ini dapat di lihat pada struktur jalur berikut ini :



Di mana :

- X1 : Kompetensi Intellectual
- X2 : Kompetensi Emosional
- X3 : Kompetensi Sosial
- Y : Kinerja Karyawan
- $\epsilon$  : Variabel lain yang mempengaruhi Y
- r : Korelasi antar variabel X
- PY : koefisien jalur untuk mendapatkan pengaruh langsung

Data yang terkumpul di analisis hubungan kausalnya antara variabel-variabel atau dimensi-dimensi yang di lakukan dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) yang memperlihatkan pengaruh. Gambar di atas juga memperlihatkan bahwa sub-sub variabel tersebut tidak hanya di pengaruhi oleh X1, X2, dan X3 tetapi ada variabel epsilon ( $\epsilon$ ) yaitu variabel yang tidak diukur dan di teliti.

### 3.2.8 Pengujian Hipotesis

Sesuai dengan hipotesis dan desain penelitian yang telah di kemukakan sebelumnya, maka dalam pengujian hipotesis menggunakan *path analisys* (Nirwana dalam Ucon Arif, (2005) dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Membuat persamaan struktual, yaitu :

$$Y = PYX_1 + PYX_2 + PY\epsilon$$

2. Menghitung matrix korelasi antar  $X_1, X_2$ , dan  $Y$
3. Menghitung matrix korelasi antar variabel *eksogenus*
4. Menghitung matrix invers  $R_1^{-1}$
5. Menghitung koefisien jalur  $Pyx_i$  ( $i = 1, 2, \dots$ )
6. Menghitung  $R^2$  yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total  $X_1, X_2$ , terhadap  $Y$
7. Hitung pengaruh varibel lain ( $Py\epsilon$ )
8. Menghitung pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen
9. Perhitungan akan dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 23

### **3.3. Rencana Jadwal Penelitian**

Sebelum melakukan penelitian lapangan serta penyusunan Skripsi, maka penulis menyusun suatu jadwal rencana proses pelaksanaan penelitian mulai dari penyebaran Quesioner hingga pada penyusunan skripsi sebagaimana di jabarkan pada tabel di bawah ini.

**Tabel 3.4. Rencana Jadwal Penelitian**

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Hasil Penelitian**

##### **4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

PT Asuransi Jiwa Bringin Jiwa Sejahtera dikenal dengan nama BRI Life, didirikan oleh Dana Pensiun Bank Rakyat Indonesia tanggal 28 Oktober 1987, yang dipimpin oleh anton sugiarto. BRI Life telah memiliki izin usaha yang diperoleh dari Menteri Keuangan berdasarkan SK Menteri Keuangan RI tanggal 10 Oktober 1988 dan Akta Pendirian dari notaris Ny Poerbaningsih Adi Warsito No.116. Pada awal pendiriannya, BRI Life dibentuk untuk memenuhi kebutuhan serta melengkapi pelayanan kepada nasabah perbankan BRI, khususnya nasabah kredit kecil Bank Rakyat Indonesia (BRI) melalui perlindungan Asuransi Jiwa Kredit. Dalam perkembangannya, setelah melihat besarnya peluang pengembangan bisnis asuransi seperti : Asuransi Jiwa, Kesehatan, Program Dana Pensiun, Kecelakaan Diri, Anuitas dan Program Kesejahteraan Hari Tua. BRI Life mulai meluaskan pelayanan dan menambah pasar di luar BRI dengan menawarkan dan layanan asuransi kepada masyarakat luas baik individu maupun kumpulan.

PT Asuransi BRI Life memiliki Visi, Misi dan Nilai-nilai Budaya :

1. Visi  
Menjadi perusahaan asuransi jiwa yang termuka di Indonesia
2. Misi
  - a. Melaksanakan bisnis asuransi jiwa secara professional di Indonesia.

- b. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang luas.
- c. Memberikan keuntungan pemegang saham dan meningkatkan kesejahteraan pegawai.

### **3. Nilai-nilai Budaya**

#### a. Integritas

Kami profesional Asuransi yang bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa senantiasa bersikap Jujur, dapat dipercaya, menjaga nama baik perusahaan, mematuhi kode etik yang berlaku dan memiliki komitmen yang tinggi dalam melaksanakan tugas secara baik dan benar;

#### b. Professional

Kami profesional Asuransi yang memiliki kompetensi, bertanggung jawab dan berorientasi ke masa depan untuk menjaga pertumbuhan usaha yang sehat dan berkesinambungan. Karena itu kami selalu berupaya meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan berupaya untuk menjalin hubungan baik dengan pihak internal maupun eksternal perusahaan;

#### c. Kepuasan Nasabah

Kami profesional Asuransi meyakini bahwa kepuasan Nasabah dan Pekerja menjadi hal yang sangat berpengaruh bagi kesuksesan BRI Life. Karena itu kami harus memenuhi kebutuhan dan memuaskan nasabah dengan memberikan pelayanan terbaik, mengutamakan nasabah dengan tetap memperhatikan kepentingan perusahaan serta mengutamakan kesejahteraan Pekerja;

d. Kerjasama

Kami profesional Asuransi meyakini dalam pencapaian keberhasilan BRI Life tak luput pula dari peran penting seluruh insan BRI Life, berkat kerjasama yang baik, konsistensi, komitmen dan menciptakan komunikasi yang efektif. Karena itu kami harus saling memahami keberagaman karakter dan menghilangkan ego individu demi tercapainya kepentingan perusahaan;

e. Keteladanan

Kami profesional Asuransi yang menjunjung tinggi norma dan etika serta sebagai panutan yang bertindak adil, tegas dan berjiwa besar, karena itu kami selalu menjadi contoh yang baik bagi lingkungan dan tidak memberikan toleransi terhadap segala tindakan yang tidak memberikan keteladanan

#### **4.1.2. Karakteristik Responden**

Untuk mengetahui karakteristik responden yang mengisi kuisioner dapat dijelaskan berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan serta lamanya bekerja pada BRI Life Gorontalo seperti dijelaskan sebagai berikut :

##### **1. Jenis Kelamin**

Responden yang mengisi kuisioner dibedakan berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

**Tabel 4.1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin**

<b>Karakteristik responden</b>		<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Jenis Kelamin	a. Laki-laki	29	43,9%
	b. Perempuan	37	56,1%
<b>Jumlah</b>		<b>66</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah, 2023.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terdiri laki-laki sebanyak 29 orang atau 43,9% sedangkan perempuan sebanyak 37 orang atau 56,1%. Responden tersebut berasal dari seluruh bagian yang ada di BRI Life Gorontalo.

## 2. Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagai berikut :

**Tabel 4.2. Karakteristik berdasarkan Pendidikan**

<b>Karakteristik responden</b>		<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Pendidikan	a. SLTA/SMK	40	60,7 %
	b. Diploma	10	15,1 %
	c. S1	14	21,2 %
	d. S2	2	3,0%
	<b>66</b>	<b>100%</b>	

Sumber : Data diolah, 2023.

Karakteristik responden pada BRI Life Gorontalo berdasarkan tingkat pendidikan terdiri pendidikan SLTP sebanyak 0 orang atau 0 %, pendidikan SLTA/SMK sebanyak 40 orang atau 60,7 %, Pendidikan Diploma sebanyak 10 orang atau 15,1%, Pendidikan S1 sebanyak 14 orang atau 21,2%., pendidikan S2 sebanyak 2 orang atau 3,0%. Responden tersebut dapat di simpulkan bahwa dari segi tingkat pendidikan responden berada pada tingkat pendidikan SLTA/SMK dan pendidikan paling rendah adalah Strata dua.

## 3. Masa Kerja

Karakteristik responden berdasarkan masa kerja sebagai berikut :

**Tabel 4.3. Karakteristik berdasarkan masa kerja**

<b>Karakteristik responden</b>		<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Masa Kerja	a. 1 - 5 Tahun	53	80,3%
	b. 6 -10 Tahun	9	13,7%
	c. 11- >	4	6,0%
<b>Jumlah</b>		<b>66</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah, 2023.

Karakteristik responden pada BRI Life Gorontalo berdasarkan masa kerja terdiri 1 sampai 5 tahun sebanyak 53 orang atau 80,3%, 6 sampai 10 tahun sebanyak 9 orang atau 13,7%, 11 keatas sebanyak 4 orang atau 6,0%. Responden tersebut dapat di simpulkan bahwa dari segi masa kerja responden berada pada 1 sampai 5 tahun.

#### **4.1.3. Uji Instrumen penelitian**

Instrumen penelitian terlebih dahulu harus di uji sebelum digunakan dalam mengumpulkan data. Uji instrumen yang dilakukan dengan menguji validitas dan reliabilitas keseluruhan variabel penelitian. Adapun hasil pengujian yang telah dilakukan dijelaskan berikut ini:

##### 1. Uji validitas dan reliabilitas Kompetensi Intellectual X1

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh hasil penelitian sebagaimana pada tabel berikut :

**Tabel 4.4 Hasil Uji validitas dan Reliabilitas Kompetensi Intellectual X<sub>1</sub>**

Sub variabel	Indikator	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Ket	Alpha	Ket
Kompetensi Intellectual (X1)	X1.1	0,774	0,2012	Valid	0,797	> 0,60 = reliabel
	X1.2	0,795	0,2012	Valid		
	X1.3	0,839	0,2012	Valid		
	X1.4	0,762	0,2012	Valid		

Sumber : Data diolah, 2023

Tabel diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel kompetensi intellectual (X1) menunjukkan hasil yang valid, Keputusan ini diambil karena nilai r<sub>hitung</sub> > r<sub>tabel</sub>, Sedangkan koefisien alphanya sebesar 0,797 dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel kompetensi intellectual reliabel karena *Cronbach's Alpha* > 0,60.

2. Uji validitas dan reliabilitas kompetensi emosional X2

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh hasil penelitian pada tabel berikut :

**Tabel 4.5 Hasil Uji validitas dan Reliabilitas kompetensi emosional X<sub>2</sub>**

Sub variabel	Indikator	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Ket	Alpha	Ket
kompetensi emosional (X2)	X2.1	0,696	0,2012	Valid	0.846	> 0,60 = reliabel
	X2.2	0,834	0,2012	Valid		
	X2.3	0,842	0,2012	Valid		
	X2.4	0,777	0,2012	Valid		
	X2.5	0,804	0,2012	Valid		

Sumber : Data diolah, 2023

Tabel diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel kompetensi emosional (X2) menunjukkan hasil yang valid, Keputusan ini diambil karena nilai r<sub>hitung</sub> > r<sub>tabel</sub>, Sedangkan koefisien alphanya sebesar 0.846 dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel kompetensi emosional reliabel karena *Cronbach's Alpha* > 0,60.

3. Uji validitas dan reliabilitas kompetensi sosial X3

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh hasil penelitian pada tabel berikut :

**Tabel 4.6 Hasil Uji validitas dan Reliabilitas kompetensi sosial X<sub>3</sub>**

Sub variabel	Indikator	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Ket	Alpha	Ket
kompetensi sosial (X3)	X3.1	0,797	0,2012	Valid	0.848	> 0,60 = reliabel
	X3.2	0,823	0,2012	Valid		
	X3.3	0,747	0,2012	Valid		
	X3.4	0,810	0,2012	Valid		
	X3.5	0,774	0,2012	Valid		

Sumber : Data diolah, 2023

Tabel diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel kompetensi sosial (X3) menunjukkan hasil yang valid, Keputusan ini diambil karena nilai r<sub>hitung</sub> > r<sub>tabel</sub>, Sedangkan koefisien alphanya sebesar 0.848 dengan

demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel kompetensi sosial reliabel karena *Cronbach's Alpha* > 0,60.

#### 4. Uji validitas dan reliabilitas Kinerja karyawan Y

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh hasil penelitian pada tabel berikut :

**Tabel 4.7 Hasil Uji validitas dan Reliabilitas kinerja karyawan Y**

Sub variabel	Indikator	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket	Alpha	Ket
Kinerja (Y)	Y.1	0,709	0,2012	Valid	0.814	$> 0,60$ = reliabel
	Y.2	0,866	0,2012	Valid		
	Y.3	0,863	0,2012	Valid		
	Y.4	0,774	0,2012	Valid		

Sumber : Data diolah, 2023

Tabel diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel kinerja karyawan (Y) menunjukkan hasil yang valid, Keputusan ini diambil karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , Sedangkan koefisien alphanya sebesar 0.814 dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel kinerja karyawani reliabel karena *Cronbach's Alpha* > 0,60.

#### 4.1.4. Analisis deskriptif variabel penelitian

Seluruh variabel bebas dalam penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan variabel kinerja pegawai. Bobot-Bobot butir instrument berdasarkan variabel terlebih dahulu di deskripsikan dengan melakukan perhitungan frekwensi dan skor berdasarkan bobot option (pilihan) jawaban. Perhitungan frekwensi dilakukan dengan cara menghitung jumlah bobot yang dipilih. Sedangkan perhitungan skor dilakukan melalui perkalian antara bobot option dengan frekwensi. Berikut Proses perhitungannya.

Bobot Terendah X Item X Jumlah Responden : 1 X 1 X 66 = 66

Bobot Tertinggi X Item X Jumlah Responden :  $5 \times 1 \times 66 = 330$

Hasil perhitungan tersebut diintervalkan dalam bentuk rentang skala penelitian sebagaimana pada tabel di bawah ini.

$$\text{Rentang Skalanya yaitu : } \frac{330 - 66}{5} = 52,8 \text{ dibulatkan } 53$$

**Tabel 4.8 Tabel skala penelitian jawaban responden**

No.	Rentang	Kategori
1.	66 – 118	Sangat Rendah
.2.	117 – 171	Rendah
3.	170 – 224	Sedang
4.	223 – 277	Tinggi
5.	276 – 330	Sangat tinggi

Sumber : Data diolah 2023

Berikut ini akan disajikan gambaran hasil tabulasi data atau variabel yang menjadi objek penelitian.

#### 4.1.4.1. Kompetensi Intellectual (X<sub>1</sub>)

Hasil Tabulasi data sub variabel kompetensi intellectual (X<sub>1</sub>), yang dapat divisualisasikan melalui tabel berikut:

**Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang kompetensi intellectual (X<sub>1</sub>)**

Bobot	Item											
	X1.1			X1.2			X1.3			X1.4		
	F	Skor	%									
5	9	45	13.6	7	35	10.6	11	55	16.7	8	40	12.1
4	27	108	40.9	39	156	59.1	28	112	42.4	27	108	40.9
3	30	90	45.5	19	57	28.8	23	69	34.8	25	75	37.9
2	0	0	0	1	2	1.5	4	8	6.1	6	12	9.1
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
$\Sigma$	66	243	100	66	250	100	66	244	100	66	235	100
Kategori	Tinggi			Tinggi			Tinggi			Tinggi		

Sumber : Data diolah 2023

Tabel diatas menjelaskan variabel kompetensi intellectual ( $X_1$ ), dimana responden menjawab item pernyataan  $X_{1.1}$ , Karyawan Mencari tahu penyebab masalah dan berusaha mencari solusi untuk mengatasinya dengan skor 243 dengan kategori **tinggi**. Responden yang menjawab item pernyataan  $X_{1.2}$  Karyawan mengambil inspirasi dari sumber yang berbeda untuk menhasilkan ide-ide baru dengan skor 250 dengan kategori **tinggi**, Responden yang menjawab item pernyataan  $X_{1.3}$ , Karyawan memeliki kemampuan dan pengalaman yang berbeda untuk menghasilkan ide-ide yang inovatif memperoleh skor 244 dengan kategori **Tinggi**. Responden yang yang menjawab item  $X_{1.4}$  Karyawan menerima kritik atau umpan balik dari orang lain dan berusaha untuk memperbaiki cara kerja yang kurang tepat memperoleh skor 235 dengan kategori **tinggi**.

#### 4.1.4.2. Kompetensi Emosional ( $X_2$ )

Hasil Tabulasi data sub variabel kompetensi emosional ( $X_2$ ), dapat divisualisasikan melalui tabel berikut:

**Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang kompetensi emosional ( $X_2$ )**

SKOR	Item								
	$X_{2.1}$			$X_{2.2}$			$X_{2.3}$		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
5	9	45	13.6	8	40	12.1	3	15	4.5
4	38	152	57.6	39	156	59.1	39	156	59.1
3	18	54	27.3	17	51	25.8	21	63	31.8
2	1	2	1.5	1	2	1.5	3	6	4.5
1	0	0	0	1	1	1.5	0	0	0
$\Sigma$	<b>66</b>	<b>253</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>250</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>240</b>	<b>100</b>
<b>Kategori</b>	<b>Tinggi</b>			<b>Tinggi</b>			<b>Tinggi</b>		

SKOR	Item					
	X <sub>1.4</sub>			X <sub>1.5</sub>		
	F	Skor	%	F	Skor	%
5	18	90	27.3	26	130	39.4
4	32	128	48.5	20	80	30.3
3	14	42	21.2	18	54	27.3
2	2	4	3.0	2	4	3.0
1	0	0	0	0	0	0
$\Sigma$	<b>66</b>	<b>264</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>268</b>	<b>100</b>
<b>Kategori</b>	<b>Tinggi</b>			<b>Tinggi</b>		

Sumber : Data diolah 2023

Tabel diatas menjelaskan variabel kompetensi emosional (X<sub>2</sub>), dimana responden menjawab item pernyataan X<sub>2.1</sub>, Karyawan percaya diri dalam menghadapi tantangan baru atau situasi yang belum pernah dialami sebelumnya dengan skor 253 dengan kategori tinggi, Responden yang menjawab item pernyataan X<sub>2.2</sub> Kemampuan karyawan untuk mengendalikan diri dan emosi pada saat menghadapi tekanan sehingga tidak melakukan hal yang negatif dengan skor 250 dengan kategori tinggi, Responden yang menjawab item pernyataan X<sub>2.3</sub>, Karyawan memiliki Kemampuan untuk beradaptasi pada perubahan tugas atau lingkungan kerja memperoleh skor 240 dengan kategori Tinggi. Responden yang yang menjawab item X<sub>2.4</sub> Karyawan memiliki komitmen dalam bekerja dengan skor 264 dengan kategori tinggi, Responden yang menjawab item pernyataan X<sub>2.5</sub> Karyawan memiliki sensifikasi dalam bekerja dengan skor 268 dengan kategori tinggi,

#### 4.1.4.3. Kompetensi Sosial (X<sub>3</sub>)

Hasil Tabulasi data sub variabel kompetensi sosial (X<sub>3</sub>), dapat divisualisasikan melalui tabel berikut:

**Tabel 4.10 Tanggapan Responden Tentang kompetensi sosial (X<sub>3</sub>)**

SKOR	Item								
	X <sub>3.1</sub>			X <sub>3.2</sub>			X <sub>3.3</sub>		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
5	16	80	24.2	14	70	21.2	13	65	19.7
4	35	140	53.0	39	156	59.1	33	132	50.0
3	13	39	19.7	12	36	18.2	20	60	30.3
2	2	4	3.0	1	2	1.5		4	
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
$\Sigma$	<b>66</b>	<b>263</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>264</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>261</b>	<b>100</b>
<b>Kategori</b>	<b>Tinggi</b>			<b>Tinggi</b>			<b>Tinggi</b>		

SKOR	Item					
	X <sub>3.4</sub>			X <sub>3.5</sub>		
	F	Skor	%	F	Skor	%
5	15	75	22.7	18	90	27.3
4	34	136	51.5	32	128	48.5
3	17	51	25.8	14	42	21.2
2	0	0	0	2	4	3.0
1	0	0	0	0	0	0
$\Sigma$	<b>66</b>	<b>262</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>264</b>	<b>100</b>
<b>Kategori</b>	<b>Tinggi</b>			<b>Tinggi</b>		

Sumber : Data diolah 2023

Tabel diatas menjelaskan variabel kompetensi sosial (X<sub>3</sub>), dimana responden menjawab item pernyataan X<sub>3.1</sub>, Karyawan memiliki sikap jujur dalam bekerja dengan skor 263 dengan kategori tinggi, Responden yang menjawab item pernyataan X<sub>3.2</sub> kedisiplinan Karyawan dalam bekerja dengan skor 264 dengan kategori tinggi, Responden yang menjawab item pernyataan X<sub>3.3</sub>, Karyawan memiliki tanggung jawab menyelesaikan pekerjaan secara individu maupun kelombo dengan skor 261 dengan kategori Tinggi. Responden yang yang menjawab item X<sub>3.4</sub> Karyawan memiliki sopan santun dalam berkomunikasi dengan sapa saja dengan skor 262 dengan kategori tinggi, Responden yang yang

menjawab item X<sub>3</sub>5 Karyawan memiliki percaya diri dalam bekerja dengan skor 264 dengan kategori tinggi.

#### 4.1.4.4. Kinerja Karyawan (Y)

Hasil Tabulasi data sub variabel kinerja (Y), yang diisi dapat divisualisasikan melalui tabel berikut:

**Tabel 4.11 Tanggapan Responden Tentang Kinerja (Y)**

SKOR	Item											
	Y.1			Y2			Y.3			Y4		
	F	Skor	%									
5	8	40	12.1	8	40	12.1	8	40	12.1	22	110	33.3
4	43	172	65.2	41	164	62.1	37	148	56.1	32	128	48.5
3	13	39	19.7	15	45	22.7	18	54	27.3	9	27	13.6
2	1	2	1.5	1	2	1.5	3	6	4.5	3	6	4.5
1	1	1	1.5	1	1	1.5	0	0	0	0	0	0
$\Sigma$	<b>66</b>	<b>254</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>252</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>248</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>271</b>	<b>100</b>
<b>Kategori</b>	<b>Tinggi</b>			<b>Tinggi</b>			<b>tinggi</b>			<b>Tinggi</b>		

Sumber : Data diolah 2023

Tabel diatas menjelaskan variabel kinerja karyawan (Y), dimana responden menjawab item pernyataan Y1, karyawan menyelesaikan pekerjaan kualitas dengan skor 254 dengan kategori tinggi, Responden yang menjawab item pernyataan Y2 Pegawai menyelesaikan pekerjaan kuantitas yang ditetapkan dengan skor 252 dengan kategori tinggi, Responden yang menjawab item pernyataan Y3, Karyawan bias diandalkan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan skor 248 dengan kategori tinggi. Responden yang menjawab item Y4 Sikap karyawan terhadap pekerjaan dengan skor 271 dengan kategori tinggi.

#### 4.1.5. Analisis data statistik

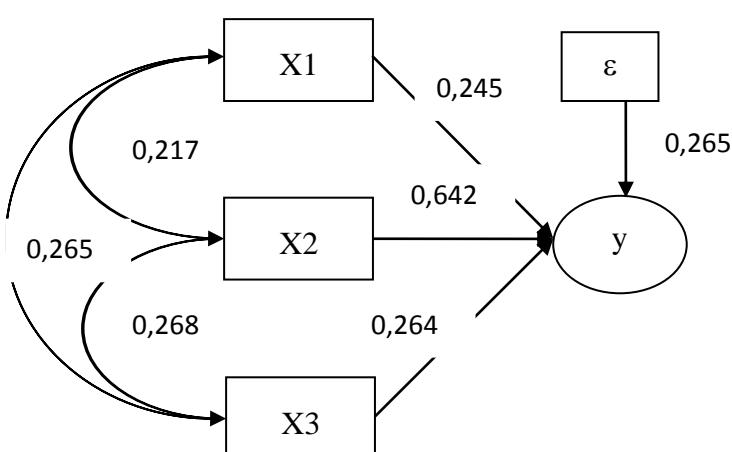
Dari hasil pengolahan data diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 0,245X_1 + 0,642X_2 + 0,264X_3 + 0,265\epsilon$$

Dari persamaan didapat koefisien variabel kompetensi intellectual (X1) memiliki pengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0.245 atau 24,5%. Besarnya pengaruh kompetensi emosional (X2) yang secara langsung terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0.642 atau 64,2%. Besarnya pengaruh kompetensi sosial (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) adalah sebesar 0.264 atau 26,4%. Sedangkan  $\epsilon$  = epsilon menunjukkan bahwa terdapat variabel-variabel lain yang ikut berpengaruh tetapi tidak diteliti sebesar 0.265 atau sebesar 26,5%

Memperhatikan hasil perhitungan analisis jalur yang terdapat pada lampiran, maka hasil analisis tersebut dapat diinterpretasikan bahwa Nilai Koefisien Determinasi (R Square) sebesar 0.735 (terlampir), ini berarti sekitar 73,5% pengaruh yang ada terhadap kinerja karyawan (Y) oleh variabel *kompetensi intellectual* (X1), kompetensi emosional (X2) kompetensi sosial (X3) secara bersama-sama, Serta masih ada sekitar 0.265 atau sekitar 26,5 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dan masih memerlukan penelitian lebih lanjut.

Untuk lebih jelasnya di berikan struktral jalur dari penelitian



Gambar 4.1 Struktur jalur penelitian

#### **4.1.6. Pengujian hipotesis**

##### **4.1.6.1. Pengaruh kompetensi berupa intellectual, emosional dan sosial**

###### **Secara Simultan Terhadap kinerja karyawan(Y)**

Pada tingkat kepercayaan 95%, secara statistik variabel kompetensi berupa intellectual, emosional dan sosial secara simultan berpengaruh Signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) dimana *Probability sig*  $0.000 < Probability \alpha = 0,05$ . Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa kompetensi berupa intellectual, emosional dan sosial secara simultan berpengaruh Signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada BRI Life Gorontalo, **Diterima**.

##### **4.1.6.2. Kompetensi intellectual (X1) Berpengaruh secara parsial Terhadap kinerja karyawan (Y).**

Berdasarkan hasil analisis secara statistik menunjukkan variabel kompetensi intellectual (X1) mempunyai pengaruh Signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) dimana *Probability sig*  $0.001 < Probability \alpha = 0,05$ . Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa kompetensi intellectual (X1) mempunyai pengaruh Signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada BRI Life Gorontalo. **Diterima**.

##### **4.1.6.3. Kompetensi emosional (X<sub>2</sub>) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan (Y)**

Berdasarkan hasil analisis secara statistic menunjukkan Variabel kompetensi emosional (X<sub>2</sub>) mempunyai pengaruh Signifikan terhadap kinerja karyawani (Y) dimana *Probability sig*  $0.000 < Probability \alpha = 0,05$ . Dengan demikian bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa kompetensi emosional (X<sub>2</sub>) mempunyai pengaruh Signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada BRI Life Gorontalo, **Diterima**.

#### **4.1.6.4. Kompetensi Sosial (X<sub>3</sub>) berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja karyawan (Y).**

Berdasarkan hasil analisis secara statistic menunjukkan bahwa variabel kompetensi sosial (X<sub>3</sub>) mempunyai pengaruh Signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) dimana *Probability sig* 0.000 < *Probability α* = 0,05. Dengan demikian bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa kompetensi sosial (X<sub>3</sub>) mempunyai pengaruh Signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada BRI Life Gorontalo, **Diterima.**

### **4.2. Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **4.2.1 Pengaruh kompetensi berupa intellectual, emosional dan sosial Secara Simultan Terhadap kinerja karyawan (Y)**

Temuan penelitian yang dilakukan pada BRI Life Gorontalo adanya pengaruh kompetensi berupa intellectual, emosional dan sosial Secara Simultan Terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0,735 atau 73,5%. Tercapainya suatu kinerja seseorang atau pekerja karena adanya upaya dan tindakan yang dihasilkan. Upaya tersebut yaitu berupa hasil kerja (kinerja) yang dicapai oleh pekerja. Hasil kerja pegawai tersebut diakibatkan oleh kompetensi yang dimiliki oleh karyawan, hal ini sejalan dengan pendapat Pramudyo (2010), kompetensi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja, yaitu siapa yang berkinerja baik dan kurang baik tergantung pada kompetensi yang dimilikinya, diukur dari kriteria atau standar yang digunakan. Kompetensi memiliki pengaruh terhadap peningkatan prestasi atau kinerja. Kompetensi sendiri terdiri dari sejumlah perilaku kunci yang dibutuhkan untuk melaksanakan peran tertentu untuk menghasilkan prestasi atau

kinerja kerja yang memuaskan. Perilaku ini biasanya dibutuhkan secara konsisten oleh para karyawan yang melakukan aktivitas kerja (Sutrisno, 2009).

Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Seorang pegawai yang memiliki kompetensi yang tinggi seperti pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, dan sikap yang sesuai dengan jabatan yang diembannya selalu ter dorong untuk bekerja secara efektif, efisien dan produktif. Hal ini terjadi karena dengan kompetensi yang dimiliki pegawai bersangkutan semakin mampu untuk melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya (Safwan dkk, 2014). Kompetensi ditinjau dari pendidikan juga dapat meningkatkan kinerja karyawan karena karyawan memiliki penguasaan teori dan keterampilan untuk memutuskan persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan guna mencapai tujuan. Pengetahuan (knowledge) dapat meningkatkan kinerja karena dapat meningkatkan seseorang dalam bidang spesifik tertentu (Sudarmanto, 2014:53).

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa bukan hanya kompetensi yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan tetapi ada variabel lain yang turut berpengaruh sebesar 0,265 atau 26,5% seperti antara lain sebagaimana teori yang dikemukakan oleh Sedarmayanti, (2007:97) banyak variabel yang mempengaruhi kinerja seperti sikap dan mental berupa motivasi, disiplin, dan etika kerja, pendidikan ketrampilan, manajemen kepemimpinan, tingkat penghasilan, gaji dan kesehatan jaminan sosial. Iklim kerja, sarana dan prasarana, teknologi, dan kesempatan beprestasi.

Penelitian ini didukung oleh penelitian K.D.Krisnawati dan I.W.Bagia, (2021) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi kerja memiliki

pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Nofi Naifatul Muslimah, (2016) variabel kompetensi yang meliputi pengetahuan dan ketrampilan berpengaruh secara serentak terhadap kinerja karyawan, Annisa Putri Soetrisno dan Alini Gilang, (2018) kompetensi mempunyai pengaruh terhadap variabel kinerja karyawandemikian juga temuan Markx, dkk (2013) yang berjudul Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank Tabungan Negara, Tbk. Kantor Cabang Manado dalam penelitiannya ia mengatakan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

#### **4.2.2. Kompetensi intellectual (X1) berpengaruh Signifikan dan Positif terhadap kinerja karyawan (Y).**

Temuan penelitian menunjukkan kompetensi intellectual (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0.245 atau 24,5%. kompetensi berdasarkan persepsi karyawan memiliki nilai total tinggi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kompetensi intellectual berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi kompetensi intellectual yang dimiliki akan meningkatkan kinerja karyawan. Hal berdasarkan Spencer&Spencer dalam Budhiningtias (2012), kompetensi intelektual adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan intelektual individu (dapat berupa pengetahuan, keterampilan, pemahaman professional, pemahaman kontekstual, dan lain-lain) yang bersifat relatif stabil ketika menghadapi permasalahan di tempat kerja.

Kompetensi intellectual sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai, karena karyawan sudah memberikan tenaga dan pikiran untuk kemajuan

organsiasi. Besarnya pengaruh kompetensi intellectual disebabkan karena penerapannya termasuk tinggi dalam halKaryawan mencari tahu penyebab masalah dan berusaha mencari solusi untuk mengatasinya dengan kategori tinggi. Karyawan mengambil inspirasi dari sumber yang berbeda untuk menghasilkan ide-ide baru dengan kategori tinggi, Karyawan memiliki kemampuan dan pengalaman yang berbeda untuk menghasilkan ide-ide yang inovatif dengan kategori Tinggi. Karyawan menerima kritik atau umpan balik dari orang lain dan berusaha untuk memperbaiki cara kerja yang kurang tepat dengan kategori tinggi.

Hal tersebut didukung oleh pendapat menurut Rachman et al., (2022) kompetensi intelektual memiliki peranan penting dalam kecerdasan individu karena dapat dimanfaatkan untuk memecahkan masalah baik dialami oleh diri sendiri dan lingkungan, sehingga dapat berpikir rasional, bertindak terarah, dan menghadapi lingkungan secara efektif untuk dapat mencapai keberhasilan. Demikian pula menurut Restanti et al., (2020) berpendapat bahwa kompetensi intelektual adalah sebuah kemauan dan kemampuan yang bermanfaat untuk mencapai kinerja yang terbaik, meningkatkan kejelasan kerja, memahami dan memandang suatu permasalahan, menguasai pengetahuan eksplisit, dan menyampaikan pemikiran atau gagasan secara lisan maupun tulisan.

Hal ini diperkuat oleh penilitian Fathima Azzahra, I Wayan Bagia, I Ketut Kirya (2018) menyatakan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kompetensi intelektual terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya penelitian Maya Dhewi Restianti, Ardi Paminto, dan Michael (2020) menunjukkan komptensi intellectual berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

#### **4.2.3. Kompetensi emosional (X2) berpengaruh Signifikan dan Positif terhadap kinerja karyawan(Y).**

Temuan penelitian menunjukkan kompetensi emosionali (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0.642 atau 64,2%. Kompetensi emosional berdasarkan persepsi karyawan memiliki nilai total tinggi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kompetensi emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi kompetensi emosional yang dimiliki akan meningkatkan kinerja karyawani. Hal berdasarkan persepsi dari kompetensi emosional seperti Karyawan percaya diri dalam menghadapi tantangan baru atau situasi yang belum pernah dialami sebelumnya dengan kategori tinggi, Kemampuan karyawan untuk mengendalikan diri dan emosi pada saat menghadapi tekanan sehingga tidak melakukan hal yang negatif dengan kategori tinggi, Karyawan memiliki Kemampuan untuk beradaptasi pada perubahan tugas atau lingkungan kerja dengan kategori Tinggi. Karyawan memiliki komitmen dalam bekerja dengan kategori tinggi, Karyawan memiliki sensifikasi dalam bekerja dengan kategori tinggi,

Hal tersebut didukung oleh pendapat dari Goleman mendefinisikan kompetensi emosional sebagai kemampuan yang dipelajari berdasarkan kecerdasan emosional yang berkontribusi pada penampilan kinerja secara efektif, sedangkan jika kompetensi merupakan karakteristik yang mempengaruhi kinerja seseorang, maka kompetensi emosional merupakan kemampuan untuk mengenali, memahami, dan menggunakan informasi emosional diri sendiri yang dapat mempengaruhi kinerja yang unggul; kompetensi sosial merupakan kemampuan

untuk mengenali, memahami dan menggunakan informasi emosional orang lain yang dapat mempengaruhi kinerja yang efektif

Hal ini diperkuat oleh penelitian Hendriani dan Lestari, (2013). Mengatakan dengan kompetensi emosional, seorang akan mampu untuk mengenali dirinya sendiri, sehingga dari kesadaran akan identitas dan kepercayaan tersebut akan muncul suatu dorongan/motivasi yang kuat bagi dirinya untuk membangun sebuah keadaan emosional yang stabil, yang mana stabilitas tersebut tentu saja dapat memudahkan seseorang untuk terus belajar dan mengembangkan kemampuannya.

#### **4.2.4. Kompetensi Sosial (X3) berpengaruh Signifikan dan Positif terhadap kinerja karyawan (Y).**

Temuan penelitian menunjukkan kompetensi sosial (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0.264 atau 26,4%. Kompetensi sosial berdasarkan persepsi karyawan memiliki nilai total tinggi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kompetensi sosial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi kompetensi sosial maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Hal berdasarkan persepsi dari kompetensi sosial seperti karyawan memiliki sikap jujur dalam bekerja dengan kategori tinggi, kedisiplinan karyawan dalam bekerja dengan kategori tinggi, Karyawan memiliki tanggung jawab menyelesaikan pekerjaan secara individu maupun kelompok dengan kategori tinggi. Karyawan memiliki sopan santun dalam berkomunikasi dengan sapa saja dengan kategori tinggi, Karyawan memiliki percaya diri dalam bekerja dengan kategori tinggi. Hal tersebut didukung oleh pendapat Restanti et al., 2020) berpendapat bahwa

kompetensi sosial adalah sebuah kemauan dan kemampuan yang bermanfaat untuk memberikan dukungan dalam hal gagasan dan juga membuktikan terhadap orang lain akan ide tersebut, kesanggupan dalam mengetahui letak dan pengaruh secara menyeluruh, membangun dan memelihara jaringan kerja sama agar tetap hangat, meningkatkan keahlian bawaan atau orang lain, mengelola, memerintah, dan menuntun kaki tangan serta melaksanakan strategi dalam hal yang berhubungan antara interpersonal agar mereka dapat meraih tujuan yang telah ditetapkan.

Kompetensi sosial mempunyai peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Semakin tinggi Kompetensi sosial semakin tinggi pula kinerja. Hal ini sesuai penelitian Maya Dhewi Restianti (2020) menyatakan kompetensi sosial berpengaruh secara signifikan terhadap tugasnya maka akan semakin tinggi kinerja yang akan dihasilkan, yang menuju pada tingkat penilaian yang semakin tinggi. Hal ini diperkuat juga oleh penilitian Santiasih, dkk (2012) dalam penelitiannya yang menunjukkan hasil bahwa kompetensi sosial memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kompetensi berupa intellectual, emosional dan sosial secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada BRI Life Gorontalo, berdasarkan hasil uji hipotesis pengaruhnya signifikan.
2. Kompetensi intellectual secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada BRI Life Gorontalo, berdasarkan hasil uji hipotesis pengaruhnya signifikan.
3. Kompetensi emosional secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada BRI Life Gorontalo, berdasarkan hasil uji hipotesis pengaruhnya signifikan.
4. Kompetensi sosial secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada BRI Life Gorontalo, berdasarkan hasil uji hipotesis pengaruhnya signifikan.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan temuan penelitian maka disarankan sebagai berikut:

- a. Untuk menjaga kinerja karyawan maka peningkatan kompetensi baik berupa kompetensi intelektual, emosional maupun sosial bagi karyawan agar bekerja lebih baik,

- b. Untuk peneliti selanjutnya agar melakukan pengujian dengan menambah variabel lain selain diperlukan ini seperti Sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja), Pendidikan, Keterampilan, Manajemen kepemimpinan, Tingkat penghasilan, Gaji dan kesehatan, Jaminan sosial, Iklim kerja, Sarana dan prasarana, Teknologi, dan Kesempatan berprestasi karena dalam penelitian ini masih ada pengaruh variabel lain yang tidak diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Akdon,Riduwan.(2007).Rumusan Data dalam Aplikasi Statistika.Bandung: Alfabeta
- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2014, Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Aprilda, Pengaruh Kompetensi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Studi Pada Bagian Pengelolaan Keuangan Balai Pengembangan Pendidikan Nonformal dan Informal regional 1 Medan, (Medan: JAP Vol.3 No.2, 2018), 185.
- Benedictus, “Pengaruh reward (penghargaan)terhadap Kinerja dengan Komitmen Organisasi sebagai variabel moderasi”.(Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung,2017),h.2
- Dessler, G. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat
- Edy, Sutrisno, (2016), Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana Prenada. Media Group, Jakarta.
- Edison, Emron., dkk. 2016 Manajemen Sumber Daya Manusia. Alfabeta. Bandung.
- Eko, Widodo Suparno. 2015. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia.Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Haqqul Mubin dan Ira lestari, Analisis Kompetensi Guru Dalam Merencanakan Dan Melaksanakan Pembelajaran Kimia Berbasis Kurikulum 2013, (Studi Kasus Kelas x SMA Negeri 6 Pontianak), (Pontianak: Ar-Rozi Jurnal Ilmiah Vol.6, No.2, Agustus, 2018), 59.
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha. 2011. Kompetensi Komunikasi Plus: Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis. Penerbit: Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- I Putu Ari Saputra, I Wayan Bagia, I Wayan Suwendra. (2016). Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. e-Jurnal

- Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen (Volume 4 Tahun 2016).
- Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Depok: PT. Rajagrafindo Persada
- Marliana Budhiningtias Winanti. 2011. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Survei Pada PT . Frisian Flag Indonesia Wilayah Jawabarat). Jawa Barat.
- Mubin, Haqqul, Ira Lestari, dan Arif Didik Kurniawan, "Analisis Kompetensi Guru dalam Merencanakan dan Melaksanakan Pembelajaran Kimia Berbasis Kurikulum 2013 Studi Kasus di Kelas X SMA Negeri 6 Pontianak," Ar-Razi Jurnal Ilmiah 6, No.2 (2018): 56 - 23 Juli, 2020 - <http://openjurnal.unmuhpnk.ac.id/index.php/arr/article/view/1223>.
- Moheriono, 2014, Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi,. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Mahmudi (2015), Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua.Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Mahmudi, 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Penerbit UUP STIM YKPN,. Yogakarta.
- Mangkunegara. 2011. Manajemen Sumber Daya Perusahaan. PT. Remaja. Rosdakarya. Bandung.
- Mathis, Robert L dan John H. Jackson, 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Buku 1, Alih Bahasa: Jimmy Sadeli dan Bayu. Prawira Hie, Salemba Empat. Jakarta.
- Nofi Naifatul Muslimah, 2016, Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan, Vol 1, No. 1, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.
- Pranata, O. S., Astuti, E. S., & Utami, H. N. (2018). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan tetap di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Malang Divisi Mobile Marketing Syariah. Jurnal Administrasi Bisnis, 39-47
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. ALFABETA.
- Prawirosentono. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan, Kiat Menuju Organisasi Kompetitif Dalam Perdagangan Bebas Dunia. Yogyakarta: BPFE.

- Pattiasina, Markx, et al. "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank Tabungan Negara, Tbk. Kantor Cabang Manado." *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 4, no. 2, 2016.
- Soetrisno, Annisa Putri, dan Alini Gilang. 2018. "Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung)." *JURISMA : Jurnal Riset Bisnis & Manajemen* 8(1). doi: 10.34010/jurisma.v8i1.998
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Silalahi, Ulber. 2012. Metode Penelitian Sosial. Bandung: Refika Aditama
- Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif". Bandung : ALFABETA.
- Sedarmayanti, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung: Refika Aditama
- Sudarmanto. 2015. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM, edisi tiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Samsudin, Sadili, 2015, Manajemen Sumber Daya Manusia, Pustaka Jaya, Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. Kinerja Pegawai. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Simanjuntak, P.J.2011. Manajemen dan Evaluasi Kinerja. Lembaga Penerbit. Univ. Indonesia, Jakarta
- Sri Rahayuningsih (2017)." Pengaruh Kompetensi, Kompensasi, dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Aquafarm Nusantara Semarang)." <https://media.neliti.com/media/publications/173530-id-pengaruhkompetensi-kompensasi-dan-penge.pdf>
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. Manajemen dan Evaluasi Kinerja. Jakarta: FE UI.
- Triono, Wahyu. 2015. Pengaruh Motivasi Kerja dan kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dengan kepemimpinan sebagai Variabel Moderating. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Pembangunan Veteran.
- Veithzal Rivai, Finansial Institution Management, (Jakarta: Rajagrafindo Persada,

- Veithzal Rivai. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek. PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Wirawan. (2009). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan. Penelitian. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.
- Wirawan.2015.Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi, dan. Penelitian.Jakarta.Salemba Empat
- Wibowo. 2012. Manajemen Kinerja (Edisi Ke 3). Jakarta : Rajawali Pers.
- Wibowo, 2016. Manajemen Kinerja, Edisi Kelima, PT.Rajagrafindo Persada. Jakarta
- Zwell, Michael. (2010). Creating a Culture of Competence. New York: John Wiley & Sons, Inc.

## KUISIONER

Daftar pernyataan ini dimaksudkan untuk menelaah Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia Life Gorontalo. Untuk maksud tersebut, kami mohon kiranya Bapak / Ibu berkenan menjawab atas pernyataan yang menunjukkan sikap dan pendirian secara jujur dan objektif. Jawaban Bapak/Ibu dirahasiakan, artinya Kami Menjamin Kerahasiaan akan jawaban tersebut.

Daftar pernyataan berikut ini terdiri dari dua tipe isian dan pilihan. Pada tipe isian, mohon Bapak/Ibu mengisi pada tempat yang disediakan dengan singkat dan jelas. Pada tipe pilihan, mohon Bapak/Ibu menlingkari jawaban yang dianggap paling tepat atau paling sesuai dengan kondisi yang dapatkan.

### **DATA RESPONDEN**

Nomor Responden : .....

Usia : .....

Jenis Kelamin : .....

Pendidikan : .....

### **DAFTAR PERNYATAAN**

#### **VARIABEL X : Kompetensi (X)**

##### **Sub Variabel X<sub>1</sub> : Kompetensi intellectual**

1. Karyawan Mencari tahu penyebab masalah dan berusaha mencari solusi untuk mengatasinya
  - a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Jarang
  - e. Tidak Pernah
2. Karyawan mengambil inspirasi dari sumber yang berbeda untuk menhasilkan ide-ide baru

- a. Selalu
  - b. Sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Jarang
  - e. Tidak Pernah
3. Karyawan memeliki kemampuan dan pengalaman yang berbeda untuk menghasilkan ide-ide yang inovatif.
    - a. Sangat mampu
    - b. Mampu
    - c. Kurang mampu
    - d. Tidak mampu
    - e. Sangat Tidak mampu
  4. Karyawan menerima kritik atau umpan balik dari orang lain dan berusaha untuk memperbaiki cara kerja yang kurang tepat.
    - a. Sangat mampu
    - b. Mampu
    - c. Kurang mampu
    - d. Tidak mampu
    - e. Sangat Tidak mampu

Sub Variabel X<sub>2</sub> : *Kompetensi emosional*

1. Karyawan percaya diri dalam menghadapi tantangan baru atau situasi yang belum pernah dialami sebelumnya.
  - a. Sangat percaya diri
  - b. Percaya diri
  - c. Kurang percaya diri
  - d. Tidak percaya diri
  - e. Sangat Tidak percaya diri
2. Kemampuan karyawan untuk mengendalikan diri dan emosi pada saat menghadapi tekanan sehingga tidak melakukan hal yang negatif.

- a. Sangat mampu
  - b. Mampu
  - c. Kurang mampu
  - d. Tidak mampu
  - e. Sangat Tidak mampu
3. Karyawan memiliki Kemampuan untuk beradaptasi pada perubahan tugas atau lingkungan kerja.
    - a. Sangat mampu
    - b. Mampu
    - c. Kurang mampu
    - d. Tidak mampu
    - e. Sangat Tidak mampu
  4. Karyawan memiliki komitmen dan sensifikasi dalam bekerja.
    - a. Sangat mampu
    - b. Mampu
    - c. Kurang mampu
    - d. Tidak mampu
    - e. Sangat Tidak mampu
  5. Karyawan memiliki sensifikasi dalam bekerja.
    - a. Sangat mampu
    - b. Mampu
    - c. Kurang mampu
    - d. Tidak mampu
    - e. Sangat Tidak mampu

Sub Variabel X<sub>3</sub> : *Kompetensi sosial*

1. Karyawan memiliki sikap jujur dalam bekerja
  - a. Sangat memiliki
  - b. memiliki
  - c. Kurang memiliki
  - d. Tidak memiliki
  - e. Sangat Tidak memiliki

2. kedisiplinan Karyawan dalam bekerja .
  - a. Sangat memiliki
  - b. memiliki
  - c. Kurang memiliki
  - d. Tidak memiliki
  - e. Sangat Tidak memiliki
3. Karyawan memiliki tanggung jawab menyelesaikan pekerjaan secara individu maupun kelompok .
  - a. Sangat memiliki
  - b. memiliki
  - c. Kurang memiliki
  - d. Tidak memiliki
  - e. Sangat Tidak memiliki
4. Karyawan memiliki sopan santun dalam berkomunikasi dengan sapa saja .
  - a. Sangat memiliki
  - b. memiliki
  - c. Kurang memiliki
  - d. Tidak memiliki
  - e. Sangat Tidak memiliki
5. Karyawan memiliki percaya dalam bekerja .
  - a. Sangat memiliki
  - b. memiliki
  - c. Kurang memiliki
  - d. Tidak memiliki
  - e. Sangat Tidak memiliki

#### VARIABEL (Y) KINERJA PEGAWAI

1. Karyawan menyelesaikan pekerjaan
  - a. Selalu sesuai dengan kualitas yang ditentukan
  - b. Sering sesuai dengan kualitas yang ditentukan
  - c. Kadang-kadang sesuai dengan kualitas yang ditentukan

- d. Jarang sesuai dengan kualitas yang ditentukan
  - e. Tidak Pernah sesuai dengan kualitas yang ditentukan
2. Karyawan menyelesaikan pekerjaan
    - a. Selalu sesuai dengan kuantitas yang ditetapkan
    - b. Sering sesuai dengan kuanitas yang ditetapkan
    - c. Kadang-kadang sesuai dengan kuanitas yang ditetapkan
    - d. Jarang sesuai dengan kuanitas yang ditetapkan
    - e. Tidak Pernah sesuai dengan kuanitas yang ditetapkan
  3. Karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan
    - a. Selalu bisa diandalkan
    - b. Sering bisa diandalkan
    - c. Kadang-Kadang bisa diandalkan
    - d. Jarang bisa diandalkan
    - e. Tidak pernah bisa diandalkan
  4. Sikap karyawan terhadap pekerjaan dan karyawan lain
    - a. Selalu bersikap baik pekerjaan dan karyawan lain
    - b. Sering bersikap baik pekerjaan dan karyawan lain
    - c. Kadang-kadang bersikap baik pekerjaan dan karyawan lain
    - d. Jarang bersikap baik pekerjaan dan karyawan lain
    - e. Tidak Pernah bersikap baik pekerjaan dan karyawan lain

### Data ordinal variabel X1

RESPONDEN	1	2	3	4
1	3	4	4	3
2	3	3	4	3
3	3	3	4	4
4	4	4	5	4
5	5	4	4	5
6	3	3	3	3
7	3	3	4	4
8	4	4	4	4
9	4	4	4	3
10	5	5	5	4
11	4	3	3	4
12	3	3	2	4
13	4	4	4	4
14	4	4	5	3
15	3	3	3	3
16	5	5	5	5
17	3	3	3	5
18	3	3	3	4
19	3	3	2	3
20	3	4	3	3
21	4	3	2	2
22	4	4	4	4
23	5	5	5	4
24	3	3	3	2
25	4	4	4	3
26	3	4	3	3
27	4	4	3	3
28	4	4	4	3
29	3	3	3	3
30	4	4	5	4
31	4	5	4	4
32	3	4	3	3
33	4	4	4	5
34	3	4	4	4
35	3	3	3	3
36	3	4	3	3

37	5	3	3	3
38	3	2	2	2
39	4	4	5	4
40	3	3	3	2
41	3	4	4	3
42	3	4	3	2
43	4	4	3	4
44	4	4	4	4
45	3	4	4	3
46	3	3	4	4
47	4	4	4	3
48	4	3	3	4
49	3	4	4	3
50	3	4	3	4
51	3	4	4	3
52	4	4	3	4
53	5	5	5	5
54	4	3	4	4
55	4	4	4	2
56	4	5	5	5
57	5	4	3	3
58	5	4	5	5
59	5	5	5	5
60	4	4	4	4
61	4	4	4	4
62	4	4	4	4
63	3	4	4	3
64	3	4	3	4
65	3	4	4	3
66	4	4	3	4

### Data ordinal variabel X2

RESPONDEN	1	2	3	4	5
1	4	4	4	4	4
2	3	3	3	5	5
3	5	4	4	5	5
4	5	5	4	3	5
5	3	3	3	4	4

6	3	3	3	4	4
7	4	5	4	4	4
8	3	4	3	4	3
9	4	3	3	4	3
10	4	4	3	5	5
11	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	4
14	4	4	4	4	4
15	2	1	2	2	2
16	4	4	4	5	3
17	4	4	4	5	4
18	4	4	4	3	3
19	4	3	2	3	4
20	4	3	3	4	3
21	3	3	3	4	4
22	5	4	3	3	3
23	4	4	4	5	5
24	4	4	4	4	5
25	5	4	4	4	5
26	4	4	4	5	5
27	5	4	4	4	5
28	4	4	4	5	5
29	4	4	4	5	4
30	5	4	4	5	5
31	4	4	4	5	5
32	4	4	3	3	3
33	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	3
35	4	4	4	3	5
36	4	3	3	5	5
37	5	4	4	5	5
38	3	2	2	2	3
39	4	4	4	5	5
40	4	4	4	4	4
41	4	4	4	5	5
42	3	5	4	4	4
43	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3

45	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4
47	4	5	4	5	5
48	4	3	3	4	3
49	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	5
52	4	4	4	4	3
53	4	4	4	4	5
54	4	5	5	4	5
55	3	4	5	4	5
56	5	4	3	4	2
57	4	4	4	4	5
58	5	5	5	5	5
59	3	3	3	3	3
60	3	4	4	3	5
61	4	5	4	5	5
62	3	3	3	3	3
63	3	5	4	4	4
64	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3

### Data ordinal variabel X3

RESPONDEN	1	2	3	4	5
1	4	4	4	4	4
2	3	4	4	3	3
3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
6	3	4	5	3	5
7	4	4	5	5	5
8	4	4	3	3	4
9	3	4	5	3	3
10	4	5	4	4	4
11	3	4	3	3	3
12	3	4	3	5	3
13	4	4	3	3	4
14	4	4	4	4	4

15	2	2	3	3	2
16	5	4	3	3	4
17	3	3	3	3	2
18	4	5	4	3	4
19	4	4	3	4	4
20	3	3	3	3	3
21	5	4	5	4	3
22	4	4	3	3	4
23	4	5	4	4	4
24	4	3	3	4	3
25	5	5	4	5	5
26	5	5	5	5	4
27	3	3	3	3	3
28	5	3	4	4	5
29	4	3	3	3	4
30	4	4	3	4	4
31	3	4	4	4	5
32	4	3	3	4	4
33	4	4	4	4	4
34	5	5	3	5	5
35	4	3	4	3	4
36	3	4	4	4	4
37	5	5	5	5	5
38	4	4	4	4	4
39	3	4	4	4	4
40	4	3	4	4	3
41	3	3	3	4	3
42	5	4	3	4	3
43	5	5	5	5	5
44	2	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4
47	4	4	4	5	5
48	5	5	5	5	3
49	3	3	3	3	3
50	5	5	4	5	4
51	4	4	5	5	4
52	5	5	4	4	4
53	4	4	4	4	5
54	4	4	4	4	5
55	4	4	4	4	5

56	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4
58	4	4	5	5	5
59	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5
61	5	4	4	4	5
62	4	4	4	4	4
63	5	5	5	5	5
64	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	5

### Data ordinal variabel Y

RESPONDEN	1	2	3	4
1	4	4	4	3
2	4	3	3	4
3	3	4	4	5
4	3	5	4	5
5	3	3	3	4
6	3	3	3	4
7	4	5	4	4
8	3	4	3	4
9	4	3	3	4
10	4	4	3	5
11	4	4	4	4
12	4	4	4	4
13	3	3	3	4
14	4	4	4	4
15	2	1	2	2
16	4	4	4	5
17	4	4	4	4
18	4	4	4	3
19	4	3	2	3
20	4	3	3	3
21	3	3	3	4
22	3	4	3	3
23	5	5	5	5
24	4	4	4	4
25	5	4	4	4

26	4	4	4	5
27	1	4	4	4
28	4	4	4	5
29	4	4	4	5
30	5	5	5	5
31	4	4	4	5
32	4	4	3	3
33	4	3	3	4
34	4	4	4	4
35	4	4	4	3
36	4	3	3	5
37	5	4	4	5
38	3	2	2	2
39	4	4	4	5
40	4	4	4	4
41	4	4	5	5
42	3	3	4	4
43	4	4	5	5
44	3	3	3	3
45	3	3	3	3
46	4	4	4	4
47	4	5	5	5
48	4	3	3	4
49	4	4	4	2
50	4	4	4	4
51	5	5	4	4
52	4	4	4	4
53	5	5	4	4
54	4	4	5	5
55	4	4	3	4
56	4	4	4	5
57	4	4	4	4
58	5	5	4	5
59	4	4	4	5
60	4	4	5	5
61	5	4	4	4
62	3	3	3	4
63	4	4	4	4
64	4	4	4	4
65	4	4	4	4

66	4	4	5	5
----	---	---	---	---

### Data interval Variabel X1

RESPONDEN	1	2	3	4	total
1	1.000	3.802	3.308	2.181	10.292
2	1.000	2.441	3.308	2.181	8.930
3	1.000	2.441	3.308	3.280	10.028
4	2.306	3.802	4.480	3.280	13.868
5	3.475	3.802	3.308	4.462	15.047
6	1.000	2.441	2.211	2.181	7.833
7	1.000	2.441	3.308	3.280	10.028
8	2.306	3.802	3.308	3.280	12.696
9	2.306	3.802	3.308	2.181	11.598
10	3.475	5.248	4.480	3.280	16.483
11	2.306	2.441	2.211	3.280	10.237
12	1.000	2.441	1.000	3.280	7.720
13	2.306	3.802	3.308	3.280	12.696
14	2.306	3.802	4.480	2.181	12.770
15	1.000	2.441	2.211	2.181	7.833
16	3.475	5.248	4.480	4.462	17.665
17	1.000	2.441	2.211	4.462	10.113
18	1.000	2.441	2.211	3.280	8.931
19	1.000	2.441	1.000	2.181	6.622
20	1.000	3.802	2.211	2.181	9.194
21	2.306	2.441	1.000	1.000	6.747
22	2.306	3.802	3.308	3.280	12.696
23	3.475	5.248	4.480	3.280	16.483
24	1.000	2.441	2.211	1.000	6.651
25	2.306	3.802	3.308	2.181	11.598
26	1.000	3.802	2.211	2.181	9.194
27	2.306	3.802	2.211	2.181	10.501
28	2.306	3.802	3.308	2.181	11.598
29	1.000	2.441	2.211	2.181	7.833
30	2.306	3.802	4.480	3.280	13.868
31	2.306	5.248	3.308	3.280	14.142
32	1.000	3.802	2.211	2.181	9.194
33	2.306	3.802	3.308	4.462	13.878
34	1.000	3.802	3.308	3.280	11.390

35	1.000	2.441	2.211	2.181	7.833
36	1.000	3.802	2.211	2.181	9.194
37	3.475	2.441	2.211	2.181	10.308
38	1.000	1.000	1.000	1.000	4.000
39	2.306	3.802	4.480	3.280	13.868
40	1.000	2.441	2.211	1.000	6.651
41	1.000	3.802	3.308	2.181	10.292
42	1.000	3.802	2.211	1.000	8.013
43	2.306	3.802	2.211	3.280	11.599
44	2.306	3.802	3.308	3.280	12.696
45	1.000	3.802	3.308	2.181	10.292
46	1.000	2.441	3.308	3.280	10.028
47	2.306	3.802	3.308	2.181	11.598
48	2.306	2.441	2.211	3.280	10.237
49	1.000	3.802	3.308	2.181	10.292
50	1.000	3.802	2.211	3.280	10.292
51	1.000	3.802	3.308	2.181	10.292
52	2.306	3.802	2.211	3.280	11.599
53	3.475	5.248	4.480	4.462	17.665
54	2.306	2.441	3.308	3.280	11.335
55	2.306	3.802	3.308	1.000	10.417
56	2.306	5.248	4.480	4.462	16.496
57	3.475	3.802	2.211	2.181	11.669
58	3.475	3.802	4.480	4.462	16.219
59	3.475	5.248	4.480	4.462	17.665
60	2.306	3.802	3.308	3.280	12.696
61	2.306	3.802	3.308	3.280	12.696
62	2.306	3.802	3.308	3.280	12.696
63	1.000	3.802	3.308	2.181	10.292
64	1.000	3.802	2.211	3.280	10.292
65	1.000	3.802	3.308	2.181	10.292
66	2.306	3.802	2.211	3.280	11.599

### Data interval Variabel X2

Responden	1	2	3	4	5	total
1	3.734	3.757	3.576	3.223	3.147	17.438
2	2.410	2.463	2.223	4.483	4.241	15.820
3	5.124	3.757	3.576	4.483	4.241	21.181
4	5.124	5.183	3.576	2.114	4.241	20.238
5	2.410	2.463	2.223	3.223	3.147	13.467

6	2.410	2.463	2.223	3.223	3.147	13.467
7	3.734	5.183	3.576	3.223	3.147	18.863
8	2.410	3.757	2.223	3.223	2.235	13.849
9	3.734	2.463	2.223	3.223	2.235	13.878
10	3.734	3.757	2.223	4.483	4.241	18.438
11	3.734	3.757	3.576	3.223	3.147	17.438
12	3.734	3.757	3.576	3.223	3.147	17.438
13	2.410	2.463	2.223	3.223	3.147	13.467
14	3.734	3.757	3.576	3.223	3.147	17.438
15	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	5.000
16	3.734	3.757	3.576	4.483	2.235	17.785
17	3.734	3.757	3.576	4.483	3.147	18.697
18	3.734	3.757	3.576	2.114	2.235	15.416
19	3.734	2.463	1.000	2.114	3.147	12.458
20	3.734	2.463	2.223	3.223	2.235	13.878
21	2.410	2.463	2.223	3.223	3.147	13.467
22	5.124	3.757	2.223	2.114	2.235	15.454
23	3.734	3.757	3.576	4.483	4.241	19.791
24	3.734	3.757	3.576	3.223	4.241	18.532
25	5.124	3.757	3.576	3.223	4.241	19.922
26	3.734	3.757	3.576	4.483	4.241	19.791
27	5.124	3.757	3.576	3.223	4.241	19.922
28	3.734	3.757	3.576	4.483	4.241	19.791
29	3.734	3.757	3.576	4.483	3.147	18.697
30	5.124	3.757	3.576	4.483	4.241	21.181
31	3.734	3.757	3.576	4.483	4.241	19.791
32	3.734	3.757	2.223	2.114	2.235	14.063
33	2.410	2.463	2.223	2.114	2.235	11.445
34	3.734	3.757	3.576	3.223	2.235	16.526
35	3.734	3.757	3.576	2.114	4.241	17.422
36	3.734	2.463	2.223	4.483	4.241	17.143
37	5.124	3.757	3.576	4.483	4.241	21.181
38	2.410	1.514	1.000	1.000	2.235	8.159
39	3.734	3.757	3.576	4.483	4.241	19.791
40	3.734	3.757	3.576	3.223	3.147	17.438
41	3.734	3.757	3.576	4.483	4.241	19.791
42	2.410	5.183	3.576	3.223	3.147	17.540
43	3.734	3.757	3.576	3.223	3.147	17.438
44	2.410	2.463	2.223	2.114	2.235	11.445

45	2.410	2.463	2.223	2.114	2.235	11.445
46	3.734	3.757	3.576	3.223	3.147	17.438
47	3.734	5.183	3.576	4.483	4.241	21.216
48	3.734	2.463	2.223	3.223	2.235	13.878
49	3.734	3.757	3.576	3.223	3.147	17.438
50	3.734	3.757	3.576	3.223	3.147	17.438
51	3.734	3.757	3.576	3.223	4.241	18.532
52	3.734	3.757	3.576	3.223	2.235	16.526
53	3.734	3.757	3.576	3.223	4.241	18.532
54	3.734	5.183	5.204	3.223	4.241	21.586
55	2.410	3.757	5.204	3.223	4.241	18.837
56	5.124	3.757	2.223	3.223	1.000	15.328
57	3.734	3.757	3.576	3.223	4.241	18.532
58	5.124	5.183	5.204	4.483	4.241	24.235
59	2.410	2.463	2.223	2.114	2.235	11.445
60	2.410	3.757	3.576	2.114	4.241	16.099
61	3.734	5.183	3.576	4.483	4.241	21.216
62	2.410	2.463	2.223	2.114	2.235	11.445
63	2.410	5.183	3.576	3.223	3.147	17.540
64	3.734	3.757	3.576	3.223	3.147	17.438
65	2.410	2.463	2.223	2.114	2.235	11.445
66	2.410	2.463	2.223	2.114	2.235	11.445

### Data interval Variabel X3

Responden	1	2	3	4	5	total
1	3.244	3.500	2.296	2.294	3.223	14.558
2	2.081	3.500	2.296	1.000	2.114	10.992
3	3.244	3.500	2.296	2.294	3.223	14.558
4	3.244	3.500	2.296	2.294	3.223	14.558
5	3.244	3.500	2.296	2.294	3.223	14.558
6	2.081	3.500	3.561	1.000	4.483	14.625
7	3.244	3.500	3.561	3.580	4.483	18.367
8	3.244	3.500	1.000	1.000	3.223	11.967
9	2.081	3.500	3.561	1.000	2.114	12.256
10	3.244	4.888	2.296	2.294	3.223	15.945
11	2.081	3.500	1.000	1.000	2.114	9.695
12	2.081	3.500	1.000	3.580	2.114	12.276
13	3.244	3.500	1.000	1.000	3.223	11.967
14	3.244	3.500	2.296	2.294	3.223	14.558
15	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	5.000
16	4.554	3.500	1.000	1.000	3.223	13.277

17	2.081	2.206	1.000	1.000	1.000	7.287
18	3.244	4.888	2.296	1.000	3.223	14.651
19	3.244	3.500	1.000	2.294	3.223	13.261
20	2.081	2.206	1.000	1.000	2.114	8.401
21	4.554	3.500	3.561	2.294	2.114	16.023
22	3.244	3.500	1.000	1.000	3.223	11.967
23	3.244	4.888	2.296	2.294	3.223	15.945
24	3.244	2.206	1.000	2.294	2.114	10.857
25	4.554	4.888	2.296	3.580	4.483	19.801
26	4.554	4.888	3.561	3.580	3.223	19.806
27	2.081	2.206	1.000	1.000	2.114	8.401
28	4.554	2.206	2.296	2.294	4.483	15.832
29	3.244	2.206	1.000	1.000	3.223	10.673
30	3.244	3.500	1.000	2.294	3.223	13.261
31	2.081	3.500	2.296	2.294	4.483	14.654
32	3.244	2.206	1.000	2.294	3.223	11.967
33	3.244	3.500	2.296	2.294	3.223	14.558
34	4.554	4.888	1.000	3.580	4.483	18.504
35	3.244	2.206	2.296	1.000	3.223	11.969
36	2.081	3.500	2.296	2.294	3.223	13.395
37	4.554	4.888	3.561	3.580	4.483	21.065
38	3.244	3.500	2.296	2.294	3.223	14.558
39	2.081	3.500	2.296	2.294	3.223	13.395
40	3.244	2.206	2.296	2.294	2.114	12.154
41	2.081	2.206	1.000	2.294	2.114	9.695
42	4.554	3.500	1.000	2.294	2.114	13.462
43	4.554	4.888	3.561	3.580	4.483	21.065
44	1.000	2.206	1.000	1.000	2.114	7.320
45	3.244	3.500	2.296	2.294	3.223	14.558
46	3.244	3.500	2.296	2.294	3.223	14.558
47	3.244	3.500	2.296	3.580	4.483	17.103
48	4.554	4.888	3.561	3.580	2.114	18.697
49	2.081	2.206	1.000	1.000	2.114	8.401
50	4.554	4.888	2.296	3.580	3.223	18.542
51	3.244	3.500	3.561	3.580	3.223	17.108
52	4.554	4.888	2.296	2.294	3.223	17.255
53	3.244	3.500	2.296	2.294	4.483	15.817
54	3.244	3.500	2.296	2.294	4.483	15.817
55	3.244	3.500	2.296	2.294	4.483	15.817
56	3.244	3.500	2.296	2.294	3.223	14.558
57	3.244	3.500	2.296	2.294	3.223	14.558

58	3.244	3.500	3.561	3.580	4.483	18.367
59	4.554	4.888	3.561	3.580	4.483	21.065
60	4.554	4.888	3.561	3.580	4.483	21.065
61	4.554	3.500	2.296	2.294	4.483	17.127
62	3.244	3.500	2.296	2.294	3.223	14.558
63	4.554	4.888	3.561	3.580	4.483	21.065
64	3.244	3.500	2.296	2.294	3.223	14.558
65	3.244	3.500	2.296	2.294	3.223	14.558
66	3.244	3.500	2.296	2.294	4.483	15.817

### Data interval Variabel Y

Responden	1	2	3	4	total
1	3.675	3.716	3.379	1.867	12.637
2	3.675	2.403	2.145	2.897	11.119
3	2.338	3.716	3.379	4.193	13.627
4	2.338	5.183	3.379	4.193	15.094
5	2.338	2.403	2.145	2.897	9.782
6	2.338	2.403	2.145	2.897	9.782
7	3.675	5.183	3.379	2.897	15.134
8	2.338	3.716	2.145	2.897	11.096
9	3.675	2.403	2.145	2.897	11.119
10	3.675	3.716	2.145	4.193	13.729
11	3.675	3.716	3.379	2.897	13.667
12	3.675	3.716	3.379	2.897	13.667
13	2.338	2.403	2.145	2.897	9.782
14	3.675	3.716	3.379	2.897	13.667
15	1.514	1.000	1.000	1.000	4.514
16	3.675	3.716	3.379	4.193	14.964
17	3.675	3.716	3.379	2.897	13.667
18	3.675	3.716	3.379	1.867	12.637
19	3.675	2.403	1.000	1.867	8.944
20	3.675	2.403	2.145	1.867	10.089
21	2.338	2.403	2.145	2.897	9.782
22	2.338	3.716	2.145	1.867	10.066
23	5.183	5.183	4.764	4.193	19.324
24	3.675	3.716	3.379	2.897	13.667
25	5.183	3.716	3.379	2.897	15.176
26	3.675	3.716	3.379	4.193	14.964
27	1.000	3.716	3.379	2.897	10.993
28	3.675	3.716	3.379	4.193	14.964

29	3.675	3.716	3.379	4.193	14.964
30	5.183	5.183	4.764	4.193	19.324
31	3.675	3.716	3.379	4.193	14.964
32	3.675	3.716	2.145	1.867	11.402
33	3.675	2.403	2.145	2.897	11.119
34	3.675	3.716	3.379	2.897	13.667
35	3.675	3.716	3.379	1.867	12.637
36	3.675	2.403	2.145	4.193	12.415
37	5.183	3.716	3.379	4.193	16.472
38	2.338	1.514	1.000	1.000	5.852
39	3.675	3.716	3.379	4.193	14.964
40	3.675	3.716	3.379	2.897	13.667
41	3.675	3.716	4.764	4.193	16.349
42	2.338	2.403	3.379	2.897	11.017
43	3.675	3.716	4.764	4.193	16.349
44	2.338	2.403	2.145	1.867	8.752
45	2.338	2.403	2.145	1.867	8.752
46	3.675	3.716	3.379	2.897	13.667
47	3.675	5.183	4.764	4.193	17.815
48	3.675	2.403	2.145	2.897	11.119
49	3.675	3.716	3.379	1.000	11.771
50	3.675	3.716	3.379	2.897	13.667
51	5.183	5.183	3.379	2.897	16.643
52	3.675	3.716	3.379	2.897	13.667
53	5.183	5.183	3.379	2.897	16.643
54	3.675	3.716	4.764	4.193	16.349
55	3.675	3.716	2.145	2.897	12.433
56	3.675	3.716	3.379	4.193	14.964
57	3.675	3.716	3.379	2.897	13.667
58	5.183	5.183	3.379	4.193	17.939
59	3.675	3.716	3.379	4.193	14.964
60	3.675	3.716	4.764	4.193	16.349
61	5.183	3.716	3.379	2.897	15.176
62	2.338	2.403	2.145	2.897	9.782
63	3.675	3.716	3.379	2.897	13.667
64	3.675	3.716	3.379	2.897	13.667
65	3.675	3.716	3.379	2.897	13.667
66	3.675	3.716	4.764	4.193	16.349

### Uji validitas dan realibilitas Variabel penelitian

[DataSet0]

**Correlations**

		x11	x12	x13	x14	x1total
x11	Pearson Correlation	1	.526 **	.495 **	.470 **	.774 **
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66
x12	Pearson Correlation	.526 **	1	.660 **	.400 **	.795 **
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000
	N	66	66	66	66	66
x13	Pearson Correlation	.495 **	.660 **	1	.481 **	.839 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	66	66	66	66	66
x14	Pearson Correlation	.470 **	.400 **	.481 **	1	.762 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000
	N	66	66	66	66	66
x1total	Pearson Correlation	.774 **	.795 **	.839 **	.762 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	66	66	66	66	66

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.797	.803	4

## Correlations

Correlations

		x21	x22	x23	x24	x25	x2total
x21	Pearson Correlation		1	.553 **	.461 **	.439 **	.377 **
	Sig. (2-tailed)			.000	.000	.000	.000
	N	66	66		66	66	66
x22	Pearson Correlation	.553 **	1		.806 **	.481 **	.513 **
	Sig. (2-tailed)	.000			.000	.000	.000
	N	66	66		66	66	66
x23	Pearson Correlation	.461 **	.806 **		1	.515 **	.598 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000			.000	.000
	N	66	66		66	66	66
x24	Pearson Correlation	.439 **	.481 **		.515 **	1	.593 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000		.000
	N	66	66		66	66	66
x25	Pearson Correlation	.377 **	.513 **		.598 **	.593 **	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000	
	N	66	66		66	66	66
x2total	Pearson Correlation	.696 **	.834 **		.842 **	.777 **	.804 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	
	N	66	66		66	66	66

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.846	.851	5

### Correlations

		x31	x32	x33	x34	x35	x3total
x31	Pearson Correlation	1	.630 **	.402 **	.581 **	.520 **	.797 **
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
x32	Pearson Correlation	.630 **	1	.546 **	.581 **	.520 **	.823 **
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
x33	Pearson Correlation	.402 **	.546 **	1	.554 **	.473 **	.747 **
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
x34	Pearson Correlation	.581 **	.581 **	.554 **	1	.504 **	.810 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
x35	Pearson Correlation	.520 **	.520 **	.473 **	.504 **	1	.774 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	66	66	66	66	66	66
x3total	Pearson Correlation	.797 **	.823 **	.747 **	.810 **	.774 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	66	66	66	66	66	66

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.848	.850	5

### Correlations

		y1	y2	y3	y4	ytotal
y1	Pearson Correlation	1	.549 **	.438 **	.326 **	.709 **
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.008	.000
	N	66	66	66	66	66
y2	Pearson Correlation	.549 **	1	.739 **	.510 **	.866 **
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66
y3	Pearson Correlation	.438 **	.739 **	1	.598 **	.863 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	66	66	66	66	66
y4	Pearson Correlation	.326 **	.510 **	.598 **	1	.774 **
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.000		.000
	N	66	66	66	66	66
ytotal	Pearson Correlation	.709 **	.866 **	.863 **	.774 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	66	66	66	66	66

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.814	.816	4

## Output SPSS

### Regression

#### Correlations

		y	x1	x2	x3
Pearson Correlation	y	1.000	.454	.766	.501
	x1	.454	1.000	.217	.265
	x2	.766	.217	1.000	.268
	x3	.501	.265	.268	1.000
Sig. (1-tailed)	y	.	.000	.000	.000
	x1	.000	.	.040	.016
	x2	.000	.040	.	.015
	x3	.000	.016	.015	.
N	y	66	66	66	66
	x1	66	66	66	66
	x2	66	66	66	66
	x3	66	66	66	66

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.857 <sup>a</sup>	.735	.722	1.25109	.735	57.371	3	62	.000

a. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

#### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	269.396	3	89.799	57.371	.000 <sup>a</sup>
	Residual	97.044		1.565		
	Total	366.439				

a. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

b. Dependent Variable: y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2.398	1.449		-1.655	.103
x1	.245	.069	.245	3.571	.001
x2	.516	.055	.642	9.347	.000
x3	.219	.058	.264	3.795	.000

a. Dependent Variable: y



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 4484/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XII/2022

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala PT. BRI Life Gorontalo

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Sry Wulandari Fidyastuti

NIM : E2119093

Fakultas : Fakultas Ekonomi

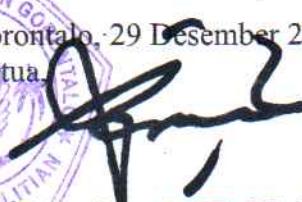
Program Studi : Manajemen

Lokasi Penelitian : PT. BRI LIFE GORONTALO

Judul Penelitian : PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BRI LIFE GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 29 Desember 2022  
Ketua,



**Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM**  
NIDN 0929117202

+

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Agency Manager Brilife Gorontalo menerangkan bahwa :

Nama : Sry Wulandari Fidyastuti Arsyad  
Tempat/ Tanggal Lahir : Gorontalo, 27 Desember 2000  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen  
Perguruan Tinggi : Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini menyatakan, bahwa nama mahasiswa tersebut diatas **BENAR** telah melakukan penelitian pada **Brilife Cabang Gorontalo** guna menyelesaikan tugas akhir (SKRIPSI) dengan judul **“PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA LIFE GORONTALO”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

**Gorontalo, 04 Mei 2023**

Agency Manager



Moh. Abdan Syakur Buhungo, SE



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**  
**FAKULTAS EKONOMI**

SK. MENDIKNAS NOMOR 84/D/O/2001 STATUS TERAKREDITASI BAN-PT.DIKTI  
Jalan : Achmad Nadjamuddin No.17 Telp/Fax.(0435) 829975 Kota Gorontalo. [www.fe.unisan.ac.id](http://www.fe.unisan.ac.id)

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**  
No. 158/SRP/FE-UNISAN/VI/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Musafir, SE., M.Si  
NIDN : 09281169010  
Jabatan : Dekan

Dengan ini menerangkan bahwa

Nama Mahasiswa : SRY WULANDARI FIDYASTUTI ARSYAD  
NIM : E2119093  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.BANK RAKYAT INDONESIA LIFE GORONTALO

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar 14%, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujangkan. Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Gorontalo, 06 Juni 2023  
Tim Verifikasi,

Mengetahui  
Dekan,

DR. Musafir, SE., M.Si  
NIDN. 0928116901

Muh. Sabir M, SE., M.Si  
NIDN. 0913088503

Terlampir : Hasil Pengecekan Turnitin

PAPER NAME

FIDYASTUTI.docx

AUTHOR

Sry wulandari fidyastuti arsyad

WORD COUNT

36371 Words

CHARACTER COUNT

213284 Characters

PAGE COUNT

211 Pages

FILE SIZE

823.0KB

SUBMISSION DATE

May 31, 2023 1:29 PM GMT+8

REPORT DATE

May 31, 2023 1:32 PM GMT+8

### ● 14% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 14% Internet database
- Crossref database
- 0% Submitted Works database
- 4% Publications database
- Crossref Posted Content database

### ● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Cited material
- Quoted material
- Small Matches (Less than 30 words)

## ● 14% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 14% Internet database
- 4% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 0% Submitted Works database

### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

Rank	Source	Category	Similarity (%)
1	123dok.com	Internet	3%
2	repository.pelitabangsa.ac.id:8080	Internet	2%
3	repository.unpas.ac.id	Internet	2%
4	repository.stiedewantara.ac.id	Internet	1%
5	repository.uir.ac.id	Internet	<1%
6	digilibadmin.unismuh.ac.id	Internet	<1%
7	repository.radenintan.ac.id	Internet	<1%
8	adoc.pub	Internet	<1%

9	repository.uhn.ac.id	<1%
	Internet	
10	eprints.unmas.ac.id	<1%
	Internet	
11	repository.uinjkt.ac.id	<1%
	Internet	
12	repository.umsu.ac.id	<1%
	Internet	
13	repository.unibos.ac.id	<1%
	Internet	
14	repository.stie-sampit.ac.id	<1%
	Internet	
15	repository.unwim.ac.id	<1%
	Internet	
16	docobook.com	<1%
	Internet	
17	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-07-17	<1%
	Submitted works	
18	ejournal.iaingorontalo.ac.id	<1%
	Internet	
19	repository.stienobel-indonesia.ac.id	<1%
	Internet	
20	scribd.com	<1%
	Internet	

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Identitas Pribadi

Nama : Sry Wulandari Fidyastuti Arsyad  
Nim : E2119093  
Tempat, Tanggal Lahir : Gorontalo, 27 Desember 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Fakultas/Jurusam : Ekonomi/Manajemen  
Agama : Islam  
Domisili : Jl. Pangeran Hidayat Kelurahan Pulubala Kecamatan Kota Tengah



### Riwayat Pendidikan

- MIT AL-ISHLAH (2012)
- SMPN 1 GORONTALO (2015)
- SMAN 1 GORONTALO (2018)