

BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1.1.1. Profil PT. Avrist Assurance

PT Avrist Assurance (Avrist) telah berdiri sejak tahun 1975 dan menjadi salah satu perusahaan asuransi jiwa yang terus berkembang dan bersaing dalam industri asuransi di Indonesia. Kini Avrist sudah lebih dari 40 tahun bertahan di persaingan industri Indonesia dan selama itu Avrist sudah melakukan pelebaran sayap antara lain *Bancassurance*, *Syariah*, *Agency*, serta *Employee Benefit*. Avrist memiliki produk-produk diantaranya asuransi jiwa, asuransi kecelakaan dan kesehatan, asuransi jiwa kredit, asuransi berbasis syariah, dan dana pensiun perorangan maupun korporasi. Eksistensi Avrist di Indonesia tidak diragukan lagi karena Avrist memiliki 36 kantor pemasaran di berbagai kota. Selain itu Avrist juga membantu mengurangi angka pengangguran di Indonesia dengan sudah memperkerjakan jumlah 500 karyawan yang tersebar di kantor pemasaran serta 3.000 agen resmi bersertifikat.

Seiring berjalannya waktu, Avrist melakukan pengembangan secara terus menerus dan pada tahun 2010, Avrist melakukan kerjasama kemitraan dengan Meiji Yasuda Life Insurance Company. Perusahaan ini merupakan perusahaan asuransi jiwa yang sudah berdiri 130 tahun dan menjadi salah satu pemimpin pasar industri asuransi jiwa di Jepang. Avrist juga memiliki 3 (tiga) anak perusahaan diantaranya PT Avrist

General Insurance, Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Avrist, dan PT Avrist Asset Management.

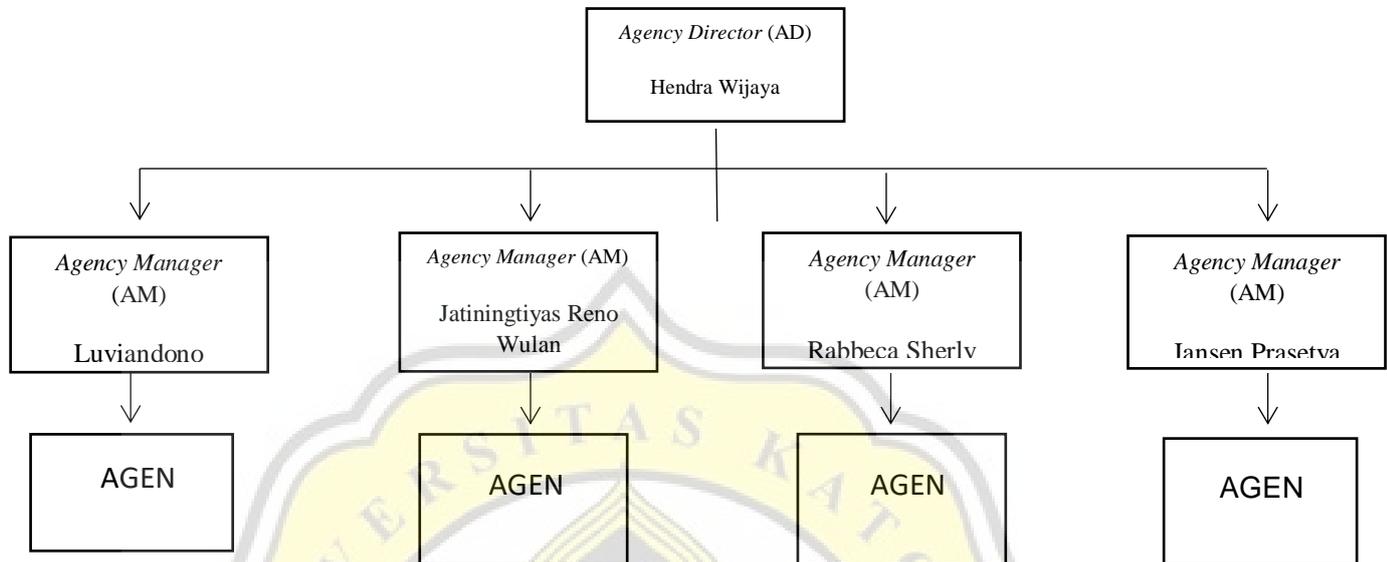
Avrist memiliki visi yaitu “Satu polis Avrist di setiap rumah tangga di Indonesia”, dan juga berkomitmen untuk memajukan kehidupan gemilang yang bermakna bagi karyawan, mitra bisnis dan nasabahnya.

Mekanisme penilaian kinerja agen dalam PT. Avrist Assurance dilakukan tiga bulan sekali dan agen yang mencapai target mendapatkan bonus kwartal sedangkan untuk yang tidak mencapai target diwajibkan mengikuti *refreshment product* (pertemuan tiga bulan sekali guna mengevaluasi kinerja serta memacu semangat kerja para agen).

Sumber: www.avrist.com

1.1.2. Struktur Organisasi

PT. Avrist Assurance memiliki struktur organisasi yang terdiri dari *Agency Director* (AD), *Agency Manager* (AM), Agen. Struktur tersebut merupakan urutan dari yang tertinggi hingga agen yang terdiri dari 80 orang. AD merupakan tingkatan tertinggi yang dimana membawahi 4 *Agency Manager* (AM) dan tiap AM membawahi 20 orang agen. Berikut gambaran struktur organisasi PT. Avrist Assurance:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT.Avrisk Assurance

1.2.Karakteristik Responden

Dari hasil pengumpulan jawaban kuesioner kepada agen asuransi PT. Avrist Assurance Semarang yang berjumlah 60 orang, maka diperoleh karakteristik responden antara lain jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama bekerja. Berikut adalah gambaran karakteristik responden secara lebih rinci:

Tabel 4.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Lama Bekerja

JenisKelamin		LamaBekerja				Total
		1-5 tahun	5-10 tahun	11-15 tahun	Lebih dari 15 tahun	
Perempuan		20	4	3	3	30
	Laki Laki	20	3	5	2	30
Total		40	7	8	5	60

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel diatas diketahui yang paling banyak adalah agen laki-laki maupun perempuan yang sudah bekerja selama 1-5 tahun dengan jumlah yang sama yaitu masing-masing 20 orang. Rata-rata agen PT. Avrist sudah bekerja selama 1-5 tahun baik laki-laki maupun perempuan.

Tabel 4.2 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir

JenisKelamin		PendidikanTerakhir			Total
		SMA	S1	S2	
Perempuan		1	28	1	30
	Laki Laki	4	24	2	30
Total		5	52	3	60

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel di atas diketahui paling banyak adalah agen perempuan yang memiliki latar belakang pendidikan S1. Rata-rata pendidikan terakhir agen di PT. Avrist Assurance baik laki-laki maupun perempuan adalah S1.

Tabel 4.3 Gambaran Responden Berdasarkan Usia dan Lama Bekerja

	Usia	Lama Bekerja				Total
		1-5 tahun	5-10 tahun	11-15 tahun	Lebih dari 15 tahun	
	21-25 tahun	10	0	0	0	10
	26-30 tahun	23	3	1	0	27
	31-35 tahun	7	4	4	0	15
	36-40 tahun	0	0	3	4	7
	Di atas 45 tahun	0	0	0	1	1
	Total	40	7	8	5	60

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel di atas diketahui paling banyak adalah agen yang berusia antara 26-30 tahun dan sudah bekerja selama 1-5 tahun. Rata-rata agen di PT. Avrist Assurance berusia antara 26-35 tahun.

Tabel 4.4 Gambaran Responden Berdasarkan Usia dan Pendidikan Terakhir

	Usia	Pendidikan Terakhir			Total
		SMA	S1	S2	
	21-25 tahun	3	6	1	10
	26-30 tahun	2	24	1	27
	31-35 tahun	0	15	0	15
	36-40 tahun	0	6	1	7
	Di atas 45 tahun	0	1	0	1
	Total	5	52	3	60

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel diatas diketahui paling banyak adalah agen berusia antara 26-30 tahun yang memiliki latar belakang pendidikan S1. Rata-rata agen PT. Avrist Assurance adalah agen berusia antara 26-35 tahun yang memiliki latar belakang pendidikan S1.

Tabel 4.5 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia

		Usia				Di atas 45 tahun	Total
		21-25 tahun	26-30 tahun	31-35 tahun	36-40 tahun		
JenisKelamin	Perempuan	3	16	6	4	1	30
	Laki Laki	7	11	9	3	0	30
Total		10	27	15	7	1	60

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel di atas diketahui paling banyak adalah agen perempuan yang berusia diantara 26-30 tahun. Rata-rata usia agen PT. Avrist Assurance baik laki-laki maupun perempuan adalah berusia antara 26-30 tahun.

Tabel 4.6 Gambaran Responden Berdasarkan Lama Bekerja dan Pendidikan Terakhir

		PendidikanTerakhir			Total
		SMA	S1	S2	
LamaBekerja	1-5 tahun	5	34	1	40
	5-10 tahun	0	6	1	7
	11-15 tahun	0	8	0	8
	Lebih dari 15 tahun	0	4	1	5

Total	5	52	3	60
-------	---	----	---	----

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel di atas diketahui paling banyak adalah agen yang sudah bekerja selama 1-5 tahun dan berlatar belakang pendidikan S1. Rata-rata pendidikan terakhir agen PT. Avrist Assurance adalah S1.

4.3 Analisis Deskriptif

Deskripsi hasil penelitian ini adalah tanggapan responden yang telah mengisi kuesioner mengenai Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Avrist Assurance Semarang. Dari data tersebut dapat dilihat kecenderungan jawaban responden atas masing-masing butir pernyataan tiap variable penelitian. Kecenderungan dari jawaban responden dapat dijabarkan dari bentuk statistic deskriptif dari masing-masing variabel penelitian.

4.3.1. Deskripsi Tingkat Stres Kerja Karyawan PT. Avrist Assurance Semarang

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh 60 orang didapatkan hasil sebagai berikut. Berikut merupakan tanggapan responden pada kuesioner yang telah disebar tentang variabel penelitian stress kerja:

Tabel 4.7 Tanggapan Responden tentang Stres Kerja

No	Pernyataan	Jawaban					Rata-Rata Skor	Kategori
		TP (1)	J (2)	RR (3)	CS (4)	S (5)		

	Dimensi Fisik							
1.	Saya merasa sakit kepala ketika pekerjaan saya belum memenuhi target yang ditentukan.	5 (5)	12 (24)	6 (18)	19 (76)	18 (90)	3,55	Tinggi
2.	Pencernaan saya terganggu hingga merasa sembelit ketika waktu sudah mendekati deadline.	13 (13)	16 (32)	6 (18)	11 (44)	14 (70)	2,95	Rendah
3.	Pernapasan saya terasa lebih memburu dari biasanya ketika akan bertemu dengan calon nasabah.	12 (12)	14 (28)	8 (24)	12 (48)	14 (70)	3,03	Rendah
4.	Saya merasa letih yang tidak beralasan ketika melakukan pekerjaan saya.	9 (9)	12 (24)	7 (21)	17 (68)	15 (75)	3,28	Tinggi
5.	Mulut dan kerongkongan saya terasa kering ketika melakukan pekerjaan saya.	20 (20)	10 (20)	4 (12)	16 (64)	10 (50)	2,76	Rendah
6.	Saya merasakan tangan lembab, otot tegang serta gelisah ketika waktu sudah mendekati deadline.	15 (15)	13 (26)	8 (24)	10 (40)	14 (70)	2,92	Rendah
	Rata-Rata Skor Dimensi Fisik						3,08	Rendah
	Dimensi Perilaku							
7.	Saya kehilangan semangat dalam menjalankan pekerjaan saya.	7 (7)	18 (36)	5 (15)	19 (76)	11 (55)	3,15	Rendah

8.	Saya sulit konsentrasi dan berpikir jernih ketika pekerjaan saya belum mencapai target yang ditentukan.	7 (7)	18 (36)	4 (12)	19 (76)	12 (60)	3,18	Rendah
9.	Muncul perasaan bingung, cemas, dan sedih ketika waktu sudah mendekati deadline.	6 (6)	14 (28)	5 (15)	15 (60)	20 (100)	3,48	Tinggi
10.	Saya sulit membuat keputusan dalam pekerjaan saya.	15 (15)	17 (34)	7 (21)	14 (56)	7 (35)	2,68	Rendah
11.	Saya merasa jengkel kepada rekan kerja tanpa alasan yang jelas.	17 (17)	16 (32)	9 (27)	10 (40)	8 (40)	2,6	Rendah
12.	Saya dan rekan kerja saya melakukan salah paham.	12 (12)	26 (52)	6 (18)	8 (32)	8 (40)	2,57	Rendah
Rata-Rata Skor Dimesi Perilaku							2,94	Rendah
Dimensi Watak dan Kepribadian								
13.	Saya merasa lekas panik ketika waktu sudah mendekati deadline.	9 (9)	19 (38)	7 (21)	16 (64)	9 (45)	2,95	Rendah
14.	Emosi saya menjadi meledak-ledak ketika pekerjaan saya belum selesai ataupun belum mencapai target.	8 (8)	15 (30)	6 (18)	19 (76)	12 (60)	3,2	Tinggi
15.	Saya merasa kurang percaya diri dalam menjalankan pekerjaan.	19	14	5	14	8	2,63	Rendah

		(19)	(28)	(15)	(56)	(40)		
	Rata-Rata Skor Dimensi Watak dan Kepribadian						2,99	Rendah
Rata – Rata Skor Keseluruhan							3,05	Rendah

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa rata-rata skor keseluruhan dari tanggapan manager tentang stress kerja sebesar 3.05 dengan kategori rendah. Artinya agen terhindar dari gejala-gejala stres seperti berikut:

1. Gangguan pencernaan terganggu, tangan lembab, gelisah, otot tegang, serta merasa lekas panik ketika waktu mendekati deadline.
2. Pernapasan memburu ketika akan bertemu calon nasabah, mulut dan kerongkongan kering, sulit mengambil keputusan, kehilangan semangat, serta kurang percaya diri ketika melakukan pekerjaan,
3. Kesulitan dalam berpikir jernih ketika pekerjaan belum mencapai target.
4. Timbul rasa jengkel dan sering terjadi salah paham kepada rekan kerja.

Meskipun demikian, agen mengalami beberapa gejala stress seperti merasa sakit kepala ketika pekerjaan belum memenuhi target yang ditentukan, merasa letih yang tidak beralasan ketika melakukan pekerjaan, muncul perasaan bingung, cemas, dan sedih ketika waktu sudah mendekati deadline.

Kuesioner tentang stress kerja terdiri dari tiga dimensi dan berikut adalah uraian hasil tanggapan respondennya, rata-rata dimensi fisik sebesar 3,08 dengan kategori rendah, rata-rata dimensi perilaku 2,94 dengan kategori rendah, dan rata-

rata dimensi watak dan kepribadian sebesar 2,99 dengan kategori rendah. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat stress kerja di PT.Avrisk Assurance termasuk dalam kategori rendah dan rata-rata agennya terhindar dari indikasi stress dalam menjalankan pekerjaannya.

4.3.2 Deskripsi Tingkat Kinerja Karyawan PT. Avrisk Assurance Semarang

Kuesioner tentang kinerja karyawan diisi oleh 4 manajer yang membawahi 20 agen dengan tujuan menilai kinerja agen yang dikelola. Manajer tersebut bernama Luviandono, Jatiningtyas Reno Wulan, Rabbeca Sherly , dan Jansen Prasetya.. Dalam penelitian ini terdapat 60 orang agen yang telah bekerja lebih dari satu tahun. Berikut adalah tanggapan jawaban kuesioner tentang kinerja karyawan:

Tabel 4.8 Deskripsi Tingkat Kinerja Karyawan

No	Pernyataan	Jawaban					Rata-Rata Skor	Kategori
		STS (1)	TS (2)	RR (3)	S (4)	SS (5)		
	Dimensi Kualitas Kerja							
1.	Nasabah tidak pernah <i>complain</i> kepada agen ataupun perusahaan karena sudah menjelaskan produk-produk asuransi dengan jelas dan tepat sasaran.	0 (0)	1 (2)	12 (36)	36 (144)	11 (55)	3,95	Tinggi
	Dimensi Kuantitas Kerja							

2.	Agen mampu mendapatkan calon pemegang polis atau nasabah sebanyak-banyaknya.	0 (0)	2 (4)	10 (30)	36 (144)	12 (60)	3,97	Tinggi
3.	Agen mampu memenuhi target penjualan yang diberikan.	0 (0)	2 (2)	11 (33)	38 (114)	9 (45)	3,23	Tinggi
4.	Agen konsisten dalam mencapai target yang diberikan.	0 (0)	5 (10)	27 (81)	21 (84)	7 (35)	3,5	Tinggi
Rata-Rata Skor Dimensi Kuantitas Kerja							3,57	Tinggi
Dimensi Tanggung Jawab								
5.	Agen dapat dipercaya baik oleh perusahaan maupun nasabah.	0 (0)	1 (2)	4 (12)	37 (148)	18 (90)	4,2	Tinggi
6.	Agen mampu menjaga nama baik perusahaan.	0 (0)	0 (0)	3 (9)	25 (100)	32 (160)	4,45	Sangat Tinggi
Rata-Rata Skor Dimensi Tanggung Jawab							4,32	Sangat Tinggi
Dimensi Kerjasama								
7.	Agen mampu membangun komunikasi yang baik dengan rekan kerja maupun atasan.	0 (0)	0 (0)	3 (9)	28 (112)	29 (145)	4,43	Sangat Tinggi
Dimensi Inisiatif								

8.	Agen mempunyai inisiatif dalam menjalankan tugasnya.	0 (0)	5 (10)	10 (30)	34 (136)	11 (55)	3,85	Tinggi
Rata – Rata Skor							3,95	Tinggi

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa rata-rata skor keseluruhan dari tanggapan manager tentang kinerja agen sebesar 3,95 dengan kategori tinggi. Artinya agen memiliki kualitas dan kuantitas kerja yang baik karena nasabah tidak pernah *complain* dan agen kemampuan agen dalam mendapatkan calon nasabah dapat dikatakan baik. Agen juga mampu menjaga konsistensi kinerja dalam mendapatkan calon nasabah serta dipercaya oleh nasabah. Kerjasama dan komunikasi sesama agen juga terjaga dengan baik dan agen mempunyai inisiatif dalam menjalankan tugasnya.

Kuesioner tentang kinerja karyawan terdiri dari lima dimensi dan berikut adalah uraian hasil tanggapan respondennya, rata-rata skor dimensi kualitas kerja sebesar 3,95 dengan kategori tinggi, dimensi kuantitas kerja sebesar 3,57 dengan kategori tinggi, dimensi tanggung jawab sebesar 4,32 dengan kategori sangat tinggi, dimensi kerjasama sebesar 4,43 dengan kategori sangat tinggi, dan dimensi inisiatif sebesar 3,85 dengan kategori tinggi.

4.4. Analisis Inferensial

4.4.1 Hasil Analisis Regresi Sederhana

Dari analisis regresi linear sederhana terdapat beberapa item yang dapat digunakan untuk menyusun persamaan regresi sederhana yaitu koefisien regresi,

nilai t hitung, dan tingkat signifikansi. Berikut adalah hasil perhitungan yang diperoleh dari program SPSS:

Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Analisis Regresi Sederhana

Model	Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	T	Sig.
1	(Constant)	32.215	1.440		22.366	.000
	TotalSK	.002	.030	.007	.051	.960

Dependent Variable: TotalKK

Sumber: Data primer diolah.

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi variabel stres kerja 0,960 lebih besar dari nilai alpha (0,05). Angka ini menunjukkan bahwa variabel stres kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Avrist Assurance. Dapat diketahui pula nilai a sebesar 32.215 dan nilai b 0,002. Maka persamaan yang dapat disusun sebagai berikut:

$$Y = 32.215 + 0,002x$$

4.4.2 Hasil Uji Statistik T

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel independennya adalah stress kerja, sedangkan variabel dependennya adalah kinerja karyawan. Berikut adalah hasil pengujian hipotesis penelitian:

H₀: Stres kerja tidak berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

H_a: Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan analisis regresi sederhana (tabel 4.11), nilai signifikansi yang didapat sebesar 0,960. Angka ini lebih besar daripada nilai signifikansi (α) sebesar 0,05, maka dapat diartikan stress kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja atau dalam kata lain H₀ diterima dan H_a ditolak.

4.5 Pembahasan

Berdasarkan pengujian hipotesis maka didapat hasil bahwa stress kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat dilihat dari nilai stress kerja agen PT. Avrist Assurance termasuk dalam kategori rendah, artinya sebagian besar agen tidak merasakan gejala stres seperti pencernaan terganggu, pernapasan lebih memburu, mulut dan kerongkongan terasa kering, merasa kehilangan semangat, sulit membuat keputusan, merasa jengkel kepada rekan kerja, serta merasa lekas panik ketika waktu sudah mendekati deadline. Namun demikian tetap ada beberapa gejala stress yang dialami agen dan termasuk kategori tinggi seperti, merasa sakit kepala, letih yang tidak beralasan, sulit konsentrasi dan berpikir jernih, muncul perasaan bingung, cemas, dan sedih ketika waktu mendekati deadline, serta emosi meledak-ledak ketika pekerjaan belum mencapai target yang ditentukan,

Kinerja karyawan di PT. Avrist Assurance dapat dibilang tinggi berdasarkan penilaian dari manager terhadap masing-masing agen. Hal ini dapat dilihat dari beberapa factor diantaranya agen dapat menjaga kualitas kerja,

kuantitas kerja, bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, dapat bekerja sama dengan agen lain, serta memiliki inisiatif yang baik dalam menjalankan pekerjaannya.

Mengacu pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ade Bagus Diama Purwa Diputra (2019) Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi oleh Kepuasan kerja Karyawan PT. Destination Asia Bali, Tri Wartono (2017) Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada Karyawan Majalah Mother and Baby, Rika Jayanti (2015) Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan, maka didapat hasil dari ketiga penelitian tersebut bahwa stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut berbeda dengan hasil dari penelitian ini dimana stress kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.