

**Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi dan Kompensasi terhadap Kinerja Agen melalui Kepuasan Kerja: Studi pada Prudential Life Assurance di Makassar**

***Effects of Work Motivation, Competence and Compensation on Agent Performance through Job Satisfaction: Study at Prudential Life Assurance in Makassar***

<sup>1</sup>M. Ikhsan, <sup>2</sup>Andi Reni, <sup>3</sup>Wardhani Hakim

<sup>1</sup>PT. Prudential Life Makassar (m.ikhsan@yahoo.com)

<sup>2</sup>Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin (andirenireni@yahoo.com)

<sup>3</sup>Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin (wardhanihakim@ymail.com)

**ABSTRAK.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja, kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja agen melalui kepuasan kerja pada Prudential Life Assurance, serta untuk melihat apakah kepuasan kerja berperan sebagai variabel intervening. Populasi dari penelitian ini adalah agen Prudential Life Assurance yang terdiri dari 8 kantor cabang di Makassar dengan jumlah sampel sebanyak 90 agen. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan teknik acak sederhana. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan PLS 2.0 sebagai *software* untuk pengolahan data. Dari hasil penelitian ini didapatkan : (1) motivasi kerja memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja namun memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja agen, (2) kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja agen, (3) kompensasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja agen, (4) kepuasan kerja memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja agen, (5) motivasi kerja, kompetensi dan kompensasi memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja agen melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

Kata kunci: motivasi kerja, kompetensi, kompensasi, kepuasan kerja, kinerja agen.

**ABSTRACT.**

*The purpose of this study was to determine the effect of work motivation, competence and compensation on agent performance through job satisfaction at Prudential Life Assurance, and to see whether job satisfaction acts as an intervening variable. The population of this study is a Prudential Life Assurance agent consisting of 8 branch offices in Makassar with a total sample of 90 agents. Data collection is done through questionnaires using simple random techniques. The collected data is then analyzed using the Structural Equation Model (SEM) with PLS 2.0 as a data processing software. From the results of this study found: (1) work motivation has a non-significant effect on job satisfaction but has a significant effect on agent performance, (2) competence has a significant influence on job satisfaction and agent performance, (3) compensation has a significant effect on job satisfaction and agent performance, (4) job satisfaction has no significant effect on agent performance, (5) work motivation, competence and compensation have no significant effect on agent performance through job satisfaction as an intervening variable.*

*Keywords: work motivation, competence, compensation, job satisfaction, agent performance*

## **PENDAHULUAN**

PT. Prudential Life Assurance Indonesia didirikan pada tahun 1995. PT. Prudential Life Assurance merupakan perusahaan keuangan non-bank yang bergerak dibidang pelayanan jasa keuangan yang terkemuka di Indonesia. PT. Prudential Life Assurance atau Prudential Indonesia ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam merencanakan keuangan mereka dan keluarga melalui produk-produk untuk mengatasi risiko keuangan.

Sumber daya manusia dalam Prudential Life Assurance merupakan tokoh sentral dalam organisasi maupun perusahaan. Semakin tinggi kemampuan karyawan, semakin tinggi pula kinerja organisasi. Sebaliknya semakin rendah kemampuan karyawan, maka semakin rendah pula kinerja organisasi.

Prudential Life Assurance sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa asuransi, di mana dalam menjalankan kegiatan usaha maka perusahaan dalam menawarkan dan menjual polis asuransi kepada masyarakat tidak lepas dari peran karyawan lapangan atau yang biasa disebut agen asuransi yang mereka rekrut. Agen-agen asuransi inilah yang kemudian menjadi ujung tombak perusahaan asuransi dalam menarik nasabah, sebab para agen inilah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dalam menawarkan dan menjelaskan mengenai asuransi dan produknya.

Prudential life assurance memiliki beberapa cabang di Indonesia dan memiliki kode-kode nama perusahaan masing-masing, misalnya untuk di kota Makassar diberi kode MK 1, MK 2, MK 3, dan seterusnya. Namun saat ini, ada beberapa cabang di Makassar yang tutup atau gagal dalam beroperasi dikarenakan tingkat produksi penjualan polis yang sangat rendah dan kinerja karyawannya sudah tidak produktif lagi, sehingga cabang tersebut ditutup. Maka dari itu motivasi kerja, kompetensi dan kompensasi sangat berperan penting terhadap kepuasan kerja dan kinerja terhadap perusahaan.

Kinerja agen secara langsung berpengaruh terhadap citra perusahaan dimata masyarakat luas. Kinerja karyawan menurut Hasibuan dalam Martinus dan Budiyanto (2016) dapat diartikan sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Peningkatan kinerja karyawan memberikan dampak positif dalam pencapaian tujuan perusahaan maka oleh sebab itu manajemen harus mempelajari sikap dan perilaku para karyawan dalam perusahaan tersebut. Menciptakan kinerja yang baik adalah tidak mudah karena kinerja karyawan dapat tercipta apabila variabel-variabel yang mempengaruhinya seperti motivasi, kompetensi dan kompensasi bahkan kepuasan kerja juga dapat dimanage dengan baik dan diterima oleh semua karyawan di dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Motivasi sebagai upaya yang dapat memberikan dorongan kepada seseorang untuk mengambil suatu tindakan yang dikehendaki karena perilaku seseorang cenderung berorientasi pada tujuan dan didorong oleh keinginan untuk mencapai tujuan tertentu. Robbins, Stephen, P. dan Mary Coulter (2010) berpendapat bahwa, motivasi adalah kesediaan melakukan usaha tingkat tinggi guna mencapai sasaran organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan usaha tersebut memuaskan kebutuhan sejumlah individu. Dari hasil penelitian Musriha (2011) menjelaskan bahwa motivasi kerja secara signifikan mempengaruhi kepuasan kerja. Dalam penelitian Prabasari, I G A A Maya dan Netra, I G S Ketut menyatakan bahwa faktor yang sangat berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan adalah motivasi kerja.

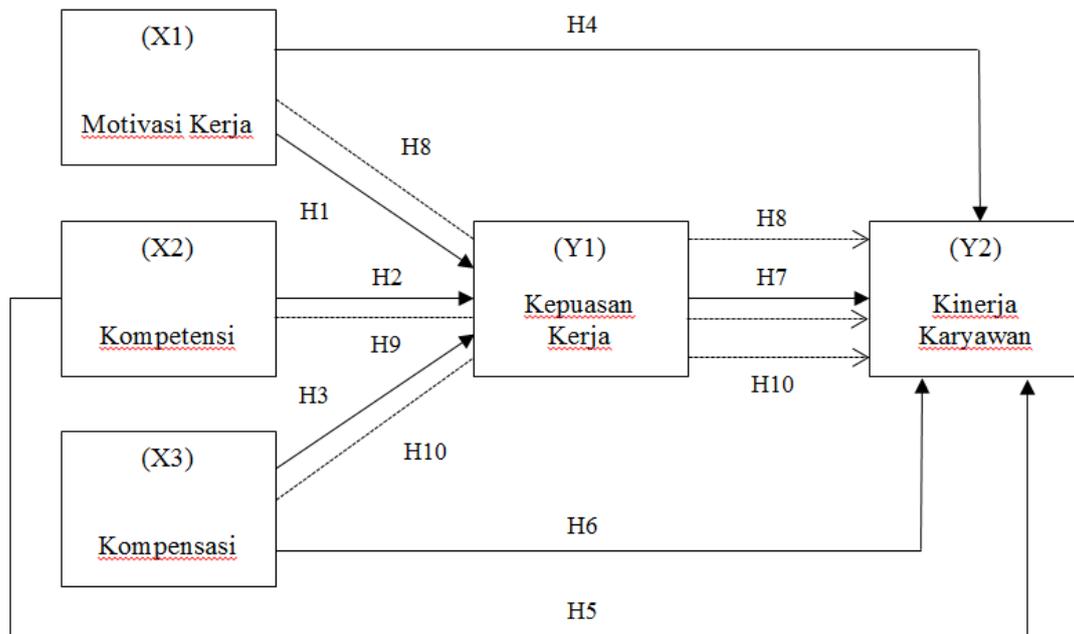
Selain motivasi kerja, kompetensi juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan hasil kinerja karyawan (Hariyanto, Nasaruddin, & Munir, 2018). Kompetensi dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam menghadapi situasi dan keadaan di dalam pekerjaannya. Menurut Dessler, Gary (2011), kompetensi sebagai karakteristik dari seseorang yang dapat diperlihatkan, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan perilaku, yang dapat

menghasilkan kinerja dan prestasi. Menurut hasil penelitian Mohklas (2015) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian dalam penelitian Supiyanto (2015) menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Selain variabel kompetensi, kompensasi yang diberikan kepada karyawan juga memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Memberi perhatian kepada pegawai dengan cara memberi kompensasi yang layak dan adil akan meningkatkan prestasi kerja dan diharapkan untuk bekerja dengan baik. Menurut Singodimedjo dalam tulisan Sutrisno (2009), kompensasi adalah semua balas jasa yang diterima seorang karyawan dari perusahaannya sebagai akibat dari jasa atau tenagayang telah diberikannya pada perusahaan. Dari hasil penelitian Martinus, Erik (2016), mengemukakan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pemberian kompensasi yang tidak adil akan menimbulkan kepuasan kerja yang buruk. Siregar (2011) menyatakan bahwa kepuasan kerja akan dirasakan oleh seorang pekerja apabila ada kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang didapatkan seorang pekerja. Kepuasan kerja yang tinggi menandakan bahwa perusahaan telah dikelola dengan baik dengan manajemen yang efektif (Alhempri, 2012). Dalam penelitian Tobing (2013) ditemukan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, tetapi berhubungan dengan kinerja dan dipengaruhi oleh motivasi, kompetensi dan juga kompensasi. Kepuasan kerja karyawan pada Prudential Life Assurance di Makassar sangat menentukan semangat dalam bekerja sehingga kinerjanya juga akan meningkat.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : 1). Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Prudential Life Assurance di Makassar? 2). Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Prudential Life Assurance di Makassar? 3). Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Prudential Life Assurance di Makassar? 4). Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja agen pada Prudential Life Assurance di Makassar? 5). Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja agen pada Prudential Life Assurance di Makassar? 6). Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja agen pada Prudential Life Assurance di Makassar? 7). Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja agen pada Prudential Life Assurance di Makassar? 8). Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja agen Prudential Life Assurance di Makassar yang dimediasi oleh kepuasan kerja? 9). Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja agen Prudential Life Assurance di Makassar yang dimediasi oleh kepuasan kerja? 10). Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja agen Prudential Life Assurance di Makassar yang dimediasi oleh kepuasan kerja?



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

## METODE

Dalam Penelitian ini, desain yang digunakan adalah desain deskriptif dan dilakukan pula penelaahan hubungan antara variabel (desain kausal) yang berguna untuk mengukur hubungan antara variabel riset atau untuk menganalisis bagaimana pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya. Dalam penelitian ini data dihimpun secara *ex post facto* yaitu penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi sebelumnya, dengan kata lain peneliti mengandalkan pada persepsi responden untuk menerangkan pengalaman-pengalamannya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei, dengan alat bantu kuesioner, di mana responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan, dengan alternatif jawaban terdiri dari skala likert 1 – 5.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Prudential Life Assurance di Makassar dengan jumlah sebanyak 795 orang agen. Pengambilan sampel menggunakan teknik acak sederhana (*Simple Random Sampling*). Sugiyono (2012) mengatakan bahwa “makin besar sampel mendekati jumlah populasi makin kecil peluang kesalahan begitu juga sebaliknya, makin kecil sampel menjauhi populasi maka semakin besar peluang kesalahannya”. Sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* dan menghasilkan nilai 88,826 dibulatkan menjadi 90 sampel.

## PROSEDUR ANALISIS

Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan PLS 2.0 sebagai *software* untuk pengolahan data. Alasan menggunakan model PLS adalah bahwa model aplikasi PLS telah diterima secara luas didalam berbagai disiplin ilmu termasuk aplikasi manajemen (Kura *et al.*, 2015; Reni, Andi and Ahmad,N.H.,2016)

**HASIL****Karakteristik Responden****Tabel 1. Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	46	51.1	51.1	51.1
Perempuan	44	48.9	48.9	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Dari tabel di atas, diketahui jumlah agen laki-laki sebesar 51,1% yang berarti 46 orang dan jumlah agen perempuan sebesar 48,9% yang berarti 44 orang. Hal ini berarti bahwa jumlah responden tidak didominasi oleh laki-laki ataupun perempuan.

**Tabel 2. Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 19-25	21	23.3	23.3	23.3
26-35	44	48.9	48.9	72.2
36-45	23	25.6	25.6	97.8
>46	2	2.2	2.2	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Dari data di atas dapat dilihat bahwa usia responden dari 19-25 tahun sebanyak 21 orang, usia 26-35 tahun sebanyak 44 orang, usia 36-45 tahun sebanyak 23 orang dan usia >46 tahun hanya 2 orang. Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa usia responden yang bekerja pada Prudential Assurance Life paling banyak usia 26-35 tahun.

**Tabel 3. Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA	43	47.8	47.8	47.8
S1	45	50.0	50.0	97.8
S2	2	2.2	2.2	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Dari data pendidikan terakhir di atas, dapat dilihat bahwa responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 43 orang, S1 sebanyak 45 orang dan S2 sebanyak 2 orang. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir S1 dan SMA.

Tabel 4. Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mahasiswa	21	23.3	23.3	23.3
Pegawai Negeri Sipil	16	17.8	17.8	41.1
Pegawai Swasta	22	24.4	24.4	65.6
Wiraswasta	22	24.4	24.4	90.0
Lainnya	9	10.0	10.0	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa responden yang bekerja sebagai mahasiswa berjumlah 21 orang, PNS berjumlah 16 orang, pegawai swasta berjumlah 22 orang, wiraswasta berjumlah 22 orang dan lainnya berjumlah 9 orang. Hal ini berarti responden tidak didominasi oleh salah satu profesi di atas.

#### ***Convergent Validity***

Uji validitas konvergen dalam PLS dinilai berdasarkan loading faktor indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. Menurut Yamin (2011) Standar loading factor menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya. Kolerasi dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai  $> 0,5$ .

Berdasarkan hasil uji validitas konvergen yang telah diolah menggunakan smartPLS 2.0 maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator penelitian yang digunakan dalam pengujian hipotesis sudah memenuhi syarat validitas konvergen, karena dilihat dari nilai loading untuk masing-masing indikator sudah memenuhi *rule of thumb* yang dipersyaratkan untuk analisis *partial least square*.

#### ***Discriminant Validity***

Uji validitas diskriminasi dinilai cross loading. Cross loading bertujuan untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminasi yang memadai yaitu dengan cara membangun kuesioner indikator dengan konstruk harus lebih besar dibandingkan dengan korelasi antara indikator dengan konstruk yang lain. Jika korelasi indikator konstruk memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi indikator tersebut terhadap konstruk lain maka dikatakan konstruk tersebut memiliki diskriminasi validitas yang tinggi.

Berdasarkan hasil uji validitas diskriminasi yang telah diolah menggunakan smartPLS 2.0 maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator penelitian yang digunakan telah memenuhi syarat validitas diskriminasi karena kolerasi konstruk dengan setiap indikatornya lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya.

#### ***Average Variance Extracted (AVE)***

Pada hasil pengolahan data menunjukkan bahwa Nilai AVE dari variabel masing-masing yaitu berada pada nilai  $> 0,5$ . Hal ini menandakan bahwa nilai rata-rata dari variabel tersebut memiliki nilai convergent yang baik dan memenuhi syarat standar.

#### ***Composite Reliability***

Pada hasil olahan data, dapat dilihat bahwa variabel motivasi kerja, kompetensi, kompensasi, kepuasan kerja dan kinerja agen memiliki nilai composite reliability  $> 0,8$  sehingga hal tersebut disimpulkan bahwa konstruk mempunyai reliabilitas yang baik.

#### ***Goodness fit model***

Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai R Square yang merupakan uji goodness fit model.  $R^2$  digunakan untuk mengukur tingkat validitas pembentuk variabel independen terhadap variabel dependen

Berdasarkan hasil olah data, dapat diketahui bahwa motivasi kerja (X1), kompetensi (X2), kompensasi (X3) mempengaruhi kepuasan kerja (Y1) yang memiliki nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,305 atau 30,5% yang berarti sisanya 69,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Sedangkan untuk variabel motivasi kerja (X1), kompetensi (X2), kompensasi (X3) mempengaruhi kinerja agen (Y2) yang memiliki nilai sebesar 0,472 atau 47,2% yang berarti sisanya sebesar 52,8% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kesesuaian model struktural dapat dilihat dari Q<sup>2</sup> sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 Q^2 &= 1 - [(1 - R1^2) (1 - R2^2)] \\
 &= 1 - [(1 - 0,305) (1 - 0,472)] \\
 &= 1 - [0,695 \times 0,528] \\
 &= 1 - 0,367 \\
 &= 0,633
 \end{aligned}$$

Hasil dari Q-square sebesar 0,633 yang berarti bahwa model struktural memiliki nilai prediktif yang relevan karena nilai Q-square berada di atas angka 0 dan mendekati angka 1.

**PEMBAHASAN**

**Tabel 8. Uji Hipotesis**

Variabel	Original Sample	T - Statistic	Keterangan		
Motivasi -> kepuasan (H1)	0.133	1.295515	Tidak Signifikan		
Kompetensi -> kepuasan (H2)	0.272	4.291963	Signifikan		
Kompensasi -> kepuasan (H3)	0.376	3.234671	Signifikan		
Motivasi -> kinerja (H4)	0.201	2.205180	Signifikan		
Kompetensi -> kinerja (H5)	0.500	7.600184	Signifikan		
Kompensasi -> kinerja (H6)	0.294	3.662471	Signifikan		
Kepuasan -> kinerja (H7)	0.005	0.051661	Tidak Signifikan		
Variabel	Direct	Indirect	Total Effect	T - Statistic	Keterangan
motivasi -> kepuasan -> kinerja (H8)	0.201	0.001	0.202	0.018	Tidak Dimediasi
kompetensi -> kepuasan -> kinerja (H9)	0.500	0.001	0.501	0.018	Tidak Dimediasi
kompensasi -> kepuasan -> kinerja (H10)	0.294	0.002	0.296	0.036	Tidak Dimediasi

**Pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja**

Berdasarkan tabel 8, motivasi memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan nilai original sample 0,133 dan nilai dari t-statistik sebesar 1,295 yang menunjukkan <1,96. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja namun tidak signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Dhermawan *et.al* (2012) yang mengemukakan bahwa motivasi berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.

Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Putra dan Mujiati (2016) yang menyatakan motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

**Pengaruh kompetensi terhadap kepuasan kerja**

Berdasarkan tabel 8, kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan nilai original sample 0,272 dan nilai dari t-statistik sebesar 4,292 yang menunjukkan  $>1,96$ . Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini juga didukung oleh hasil teliti Supiyanto (2015) yang mengatakan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

**Pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja**

Berdasarkan tabel 8, kompensasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan nilai original sample 0,376 dan nilai dari t-statistik sebesar 3,235 yang menunjukkan  $>1,96$ . Hasil penelitian ini menunjukkan semakin besar kompensasi yang didapatkan maka semakin besar pula kepuasan kerja yang dirasakan, begitu pula sebaliknya. Penelitian ini didukung oleh Supiyanto (2015) yang menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.

**Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja agen**

Berdasarkan tabel 8, motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja agen. Hal ini dibuktikan dengan nilai original sample 0,201 dan nilai dari t-statistik sebesar 2,205 yang menunjukkan  $>1,96$ . Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya motivasi kerja yang didapatkan maka akan meningkatkan kinerja agen. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Putri dan Ardana (2016) yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.

**Pengaruh kompetensi terhadap kinerja agen**

Berdasarkan tabel 8, kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja agen. Hal ini dibuktikan dengan nilai original sample 0,500 dan nilai dari t-statistik sebesar 7,600 yang menunjukkan  $>1,96$ . Dengan demikian, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi yang dimiliki karyawan maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan, begitupun sebaliknya. Dalam penelitian Mohklas (2015) mengatakan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja agen. Sehingga penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya. Tapi di lain sisi, penelitian ini tidak sejalan dengan Supiyanto (2015) yang menemukan bahwa kompetensi SDM berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja agen.

**Pengaruh kompensasi terhadap kinerja agen**

Berdasarkan tabel 8, kompensasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja agen. Hal ini dibuktikan dengan nilai original sample 0,294 dan nilai dari t-statistik sebesar 3,662 yang menunjukkan  $>1,96$ . Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa banyak sedikitnya kompensasi yang didapatkan maka akan mempengaruhi kinerja agen. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Martinus, Erik (2016) yang mengemukakan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja agen. Sehingga disisi lain, penelitian ini tidak sejalan terhadap penelitian Vertasari dan Zunaidah (2014) yang menyatakan kompensasi berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja.

**Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja agen**

Berdasarkan tabel 8, kepuasan kerja memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja agen. Hal ini dibuktikan dengan nilai original sample 0,005 dan nilai dari t-statistik sebesar 0,052 yang menunjukkan  $<1,96$ . Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja belum mampu mendorong kinerja secara signifikan. Pengaruh yang tidak signifikan diinterpretasikan bahwa apabila agen telah merasa puas secara individu belum tentu mereka akan memperbaiki kinerjanya. Penelitian ini didukung oleh penelitian meta analisis yang dilakukan oleh Kreitner (2004) yang merangkum dan mengakumulasi dari

74 penelitian yang menghubungkan antara kepuasan kerja dan prestasi kerja terhadap 12.192 orang. Penelitian tersebut menghasilkan temuan bahwa terdapat suatu hubungan yang lemah antara kepuasan kerja dan prestasi kerja. Selain itu, temuan ini juga didukung oleh Hidayati dan Rahmawati (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja agen. Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosita dan Yuniati (2016) yang mengemukakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja agen.

#### **Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja agen yang dimediasi oleh kepuasan kerja.**

Berdasarkan hasil uji sobel pada tabel 8, motivasi kerja memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja agen yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan total pengaruh sebesar 0,202 dan nilai dari t-statistik sebesar 0,018 yang menunjukkan  $<1,96$ . Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak dapat memediasi motivasi kerja terhadap kinerja agen. Berarti dengan adanya motivasi kerja tinggi yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja belum tentu juga akan diiringi dengan meningkatnya kinerja agen.

#### **Pengaruh kompetensi terhadap kinerja agen yang dimediasi oleh kepuasan kerja**

Berdasarkan hasil uji sobel pada tabel 8, kompetensi memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja agen yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan total pengaruh sebesar 0,500 dan nilai dari t-statistik sebesar 0,018 yang menunjukkan  $<1,96$ . Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak dapat memediasi kompetensi terhadap kinerja agen. Berarti dengan adanya kompetensi yang baik yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja belum tentu juga akan diiringi dengan meningkatnya kinerja agen.

#### **Pengaruh kompensasi terhadap kinerja agen yang dimediasi oleh kepuasan kerja**

Berdasarkan hasil uji sobel pada tabel 8, kompensasi memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja agen yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan total pengaruh sebesar 0,294 dan nilai dari t-statistik sebesar 0,036 yang menunjukkan  $<1,96$ . Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak dapat memediasi kompensasi terhadap kinerja agen. Berarti dengan adanya kompensasi yang cukup yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja belum tentu juga akan diiringi dengan meningkatnya kinerja agen.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Motivasi kerja memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.
2. Kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
3. Kompensasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.
4. Motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
5. Kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
6. Kompensasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
7. Kepuasan kerja memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.
8. Motivasi kerja memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja.
9. Kompetensi memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja.
10. Kompensasi memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja.

### **Saran**

1. Leader atau atasan sebaiknya lebih memperhatikan kondisi agennya, misalnya dengan memberikan pujian terhadap agen yang menjalankan tugas pekerjaan dengan baik dan

memuaskan. Hal tersebut mungkin dianggap sebagai hal kecil bagi leader, namun menurut agen hal tersebut merupakan hal besar yang dapat memberinya dorongan dan semangat dalam bekerja.

2. Perlu dipahami bahwa sumberdaya manusia bukan lagi sebagai alat produksi semata namun, merupakan aset penting bagi setiap perusahaan. Untuk itu perusahaan sebaiknya dapat menciptakan kondisi kantor yang kondusif sehingga membuat agen lebih bersemangat lagi dalam bekerja misalnya dengan memenuhi kebutuhan kantor yang masih dianggap kurang atau membuat suasana lingkungan yang nyaman bagi agen.
3. Keadilan dalam memberikan kompensasi perlu diperhatikan kembali. Keadilan kompensasi bukan berarti kompensasi yang diberikan sama atau rata, namun harus di sesuaikan dengan prestasi kerja dan beban kerja yang dimiliki agen.
4. Seorang agen akan merasakan kepuasan dalam bekerja jika apa yang ia harapkan tercapai. Kebijakan promosi yang diterapkan pada Prudential Life Assurance di Makassar dinilai masih sulit untuk dipenuhi. Oleh karena itu, untuk menciptakan kepuasan kerja yang tinggi maka sebaiknya kebijakan promosi pada Prudential Life Assurance di Makassar ditinjau kembali.
5. Kinerja merupakan hal penting yang harus diperhatikan perusahaan. Terkait permasalahan target, sebenarnya menentukan target dengan standar tinggi merupakan strategi yang dapat memotivasi agen namun, di sisi lain secara bersamaan terdapat individu ataupun kelompok yang merasakan tekanan yang besar dan akhirnya menimbulkan perasaan apatis. Prudential Life Assurance di Makassar hendaknya melakukan sosialisasi mengenai target kerja yang akan ditetapkan. Misalnya keuntungan apa yang didapatkan apabila mencapai target sehingga diharapkan dapat memotivasi agen dalam mencapai targetnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Alhempri, R.R. (2012). *Kepemimpinan, Kompensasi dan Motivasi serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*. Jurnal Media Riset Bisnis & Manajemen, Vol. 2, No.1, 2012 : 58 – 80.
- Dessler, Gary. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Indeks, Jakarta.
- Dhermawan *et.al.* (2012). *Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali*. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan, Vol. 6, No. 2, Agustus 2012 : 173 – 184.
- Hariyanto, A., Nasaruddin, N., & Munir, A. R. (2018). *Pengaruh Motivasi, Kompensasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Bappeda Kabupaten Bantaeng*. YUME: Journal of Management, 1(2).
- Hidayati, Tetra dan Rahmawati. (2015). *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Pegawai serta Kinerja Layanan*. MADIC (Management Dynamics Conference) 7 Oktober 2015.
- Kreitner dan Kinicki. (2004). *Organizational Behavior*. 6<sup>th</sup> edition. Mc. Graw-Hill Companies, Inc.
- Kura, K.M., Shamsudin, F.M. and Chauhan, A. (2015), “Does self-regulatory efficacy matter? Effects of punishment certainty and punishment severity on organizational deviance”, SAGE Open, Vol. 5 No. 2, p. 2158244015591822.
- Martinus, Erik dan Budiyanto. (2016). *Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Devina Surabaya*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol. 5, No. 1, Januari 2016.
- Mohklas. (2015). *Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Komunikasi sebagai Variabel Moderating (Studi pada Kecamatan Gayamasari Kota Semarang)*. Fokus Ekonomi, Vol. 10, No. 2, Desember 2015 : 99 – 119.
- Musriha Dr. (2011). *Influences of Work Behavior, Work Environment and Motivation in Clove Cigarette Factories in Kudus, Indonesia*. Academic Research International Journal. Vol. 1, No. 3, 2011 : 64 – 70.
- Prabasari, I G A A Maya dan Netra, I G S Ketut. (2013). *Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Bali*. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, Vol. 2, No. 4, 2013 : 469 – 481.
- Putra, I P Purnama dan Mujiati, Ni Wayan. (2016). *Pengaruh Kompetensi, Kompensasi Finansial dan Motivasi Kerja pada Kepuasan Kerja Karyawan Take Japanese Restaurant Legian Kuta Badung Bali*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No. 1, 2016 : 260 – 292.
- Putri, Adetya. V dan Ardana, I. Komang. (2016). *Pengaruh Motivasi dan Pemberdayaan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan PT. HD Motor 99 Denpasar*. E-Jurnal Manajemen Unud. Vol. 5, No. 11. 2016:7272-7299.
- Reni, Andi dan Nor Hayati Ahmad. (2016). *Application of Theory Reasoned Action in Intention to Use Islamic Banking in Indonesia*. Jurnal Al-Iqtishad, Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah (Journal of Islamic Economics), ISSN: 2087-135X, E-ISSN:2407-8654, Vol.8(1), January 2016.
- Robbins, S. P dan Coulter, Mary. (2010). *Manajemen*. Edisi Sepuluh. Erlangga, Jakarta.

- Rosita, Titik dan Yuniati, Tri. (2016). *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasional sebagai variabel intervening*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol. 5, No. 1, Januari 2016 : 1 – 20.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Alfabeta, Bandung.
- Supiyanto, Yudi. (2015). *Pengaruh Kompensasi, Kompetensi dan Komitmen Organisasional terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Koperasi*. Prosiding Seminar Nasional 9 Mei 2015.
- Sutrisno, Edy. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media, Jakarta.
- Tobing, Diana. (2009). *Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III di Sumatera Utara*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 11, No. 1, Maret 2009 : 31 – 37.
- Vertasari, Oktriana dan Zunaidah. (2014). *Pengaruh Kompensasi, Kompetensi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja para Pegawai Badan Penanggulangan Bencana Provinsi Sumatera Selatan*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya, Vol. 12, No. 4, Desember 2014.