

**PENGARUH KOMPETENSI, KOMITMEN AFEKTIF, KOMUNIKASI
DAN SELF-ESTEEM TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TITANS
AGENCY PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG SURABAYA**



Oleh :

RATNA

NPM : 18.1.02.11234

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KOMPETENSI, KOMITMEN AFEKTIF, KOMUNIKASI
DAN SELF-ESTEEM TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. TITANS
AGENCY PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG SURABAYA**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Oleh :

RATNA

NPM : 18.1.02.11234

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KOMPETENSI, KOMITMEN AFEKTIF, KOMUNIKASI
DAN SELF-ESTEEM TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT. TITANS AGENCY PRUDENTIAL LIFE
ASSURANCE CABANG SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

RATNA

NPM : 18.1.02.11234

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 08 April 2022**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dr. Yayah Atmajawati, S.E., M.Si.


2. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.


Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :


Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Suhermin, S.E., M.M.


Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA


Dr. Nur Fadrijah Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : **Ratna**

NPM : **18.1.02.11234**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KOMPETENSI, KOMITMEN AFEKTIF, KOMUNIKASI DAN SELF-ESTEEM TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT.TITANS AGENCY PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG SURABAYA.

Diajukan untuk diuji pada tanggal 08 April 2022, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, atau pendapat, atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal diterima.

Surabaya, 08 April 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Ratna

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Ratna
NPM : 18.1.02.11234
Program Studi : Manajemen
Tempat / Tanggal Lahir : Damai Kota, 02 Januari 1996
Agama : Islam
Jumlah Saudara : 7 (Dari 8)
Alamat Rumah : Jl. Rungkut Madya, Perumahan Purimas H7/09 Surabaya.
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Arbaen
Alamat Rumah / Telepon : Jl. Rungkut Madya, Perumahan Purimas H79 Surabaya.
Alamat Pekerjaan / Telepon : Rungkut.
Pekerjaan / Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN 003 Damai Kota Kutai Barat : 2010
2. Tamat SMP n 007 Damai Kota Kutai Barat : 2013
3. Tamat SMA N Sari Mentanang Kutai Barat : 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT) : 2018 – Sekarang

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I -VII	2018-2022	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Ratna



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat dengan lancar menyelesaikan skripsi guna memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya dengan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi, Komitmen Afektif, Komunikasi dan Self-Esteem Terhadap Kinerja Karyawan PT. Titans Agency Prudential Life Assurance Cabang Surabaya” dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, perkenankan penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA).
2. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA).
3. Nanis Setyorini, S.Pd.,M.Pd.,Ph.D. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan selama tujuh semester.

4. Dr. Suhermin, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan memberikan banyak bimbingan serta pengarahan perihal penulisan skripsi.
5. Ibu Dyah Retnowati selaku Human Resources Development PT. Titans Agency Prudential Life Assurance Cabang Surabaya yang telah memberikan izin untuk melakukan riset.
6. Bapak dan Ibu dosen serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu dan sebagai teladan selama perkuliahan.
7. Kedua orang tua saya yaitu Bapak saya Arbaen dan Alm. Mama saya Fauziah yang telah memberikan kasih sayang, mendidik, serta memberikan banyak dukungan moral dan materiil yang tak terhingga nilainya. Dan memberikan doa serta dukungan kepada saya.
8. Terimakasih juga untuk kedua kakak ipar saya Ardiansyah Satriyono atas support nya selama ini dan kakak kandung saya Wina yang selalu memberikan semangat, dan kasih sayangnya selama ini. Serta ponakan saya Adreana Kirana yang telah mengobati rasa penat saya.
9. Terimakasih untuk diri sendiri yang selalu menemani, memberikan dukungan, dan menyemangatin diri sendiri agar penulis bersemangat dalam segala arah dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
10. Semua teman SM1 angkatan 2018, khususnya kepada Fitri Nurmala, Kyara Pravita, Ratih Shelly, dan Nur Tsalasah yang telah memberikan bantuan, masukan, serta semangat untuk penulis dalam mengerjakan skripsi.

11. Serta pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuan selama proses penulisan skripsi ini, saya ucapkan terima kasih.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Penulis berharap kritik dan saran yang dapat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat serta dapat menambah informasi bagi semua pihak yang berkepentingan.



Surabaya, 08 April 2022

Ratna

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL	iii
LEMBARAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Kinerja.....	11
2.1.1 Pengertian Kinerja	11
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	11
2.1.3 Tujuan Penilaian Kinerja	12
2.1.4 Indikator Kinerja.....	13
2.2 Kompetensi	14
2.2.1 Pengertian Kompetensi	14
2.2.2 Jenis-Jenis Kompetensi.....	14
2.2.3 Karakteristik Kompetensi	15
2.2.4 Tipe-Tipe Kompetensi.....	16
2.2.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi.....	17
2.2.6 Indikator Kompetensi.....	18

2.3	Komitmen Afektif.....	19
2.3.1	Pengertian Komitmen Afektif.....	19
2.3.2	Faktor-Faktor yang mempengaruhi Komitmen Afektif.....	20
2.3.3	Indikator Komitmen Afektif.....	21
2.4	Komunikasi	21
2.4.1	Pengertian Komunikasi.....	21
2.4.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi.....	22
2.4.3	Tujuan Komunikasi.....	23
2.4.4	Indikator Komunikasi.....	24
2.5	Self-Esteem	25
2.5.1	Pengertian Self-Esteem.....	25
2.5.2	Indikator Self Esteem.....	26
2.5.3	Tujuan Self Esteem.....	27
2.6	Penelitian Terdahulu	27
2.7	Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis.....	31
2.7.1	Kerangka Konseptual.....	31
2.7.2	Pengembangan Hipotesis.....	32
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Objek Penelitian.....	36
3.1.1	Jenis Penelitian	36
3.1.2	Gambaran dari populasi penelitian	37
3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.1	Jenis dan Sumber Data.....	38
3.4	Variabel dan Definisi Operational Variabel.....	39
3.4.1	Variabel.....	39
3.4.2	Definisi Operational Variabel.....	39
3.5	Uji Instrumen	42
3.6	Teknik Analisis Data.....	44
3.6.1	Analisis Deskriptif	44
3.6.2	Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	45
3.6.4	Uji Kelayakan Model.....	47

3.6.5 Uji Hipotesis	48
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran umum Objek Penelitian	49
4.1.1 Sejarah Singkat PT.Titans Agenc Prudential Life Assurance	49
4.2.1 Visi dan Misi Perusahaan	53
4.2 Uji Instrumen	54
4.2.1 Uji Validitas	54
4.2.2 Uji Reliabilitas	56
4.3 Hasil Penelitian	56
4.3.1 Deskripsi Karakteristik Responden	57
4.3.2 Deskripsi Variabel Penelitian	58
4.4 Analisis Data	66
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	67
4.4.3 Uji Kelayakan Model	70
4.4.4 Pengujian Hipotesis	72
4.5 Pembahasan	73
4.5.1 Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan PT. Titans Agency Prudential Life Assurance Cabang Surabaya.....	74
4.5.2 Pengaruh Komitmen Afektif terhadap Kinerja Karyawan PT. Titans Agency Prudential Life Assurance Cabang Surabaya.....	75
4.5.3 Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Titans Agency Prudential Life Assurance Cabang Surabaya.....	77
4.5.4 Pengaruh <i>Self-Esteem</i> terhadap Kinerja Karyawan di PT. Titans Agency Prudential Life Assurance Cabang Surabaya.....	78
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran.....	82
JADWAL PENELITIAN	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1 Hasil Pengujian Validitas.....	55
Tabel 2 Hasil Uji Reabilitas	56
Tabel 3 Deskripsi Umur Responden	57
Tabel 4 Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	58
Tabel 5 Katagori Mean Variabel.....	59
Tabel 6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kompetensi	60
Tabel 7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Afektif	61
Tabel 8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi	62
Tabel 9 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Self-Esteem</i>	64
Tabel 10 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan	65
Tabel 11 Hasil Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	66
Tabel 12 Hasil Pengujian Uji Multikolinieritas	68
Tabel 13 Hasil Pengujian Uji F.....	71
Tabel 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	71
Tabel 15 Hasil Uji Pengujian Uji T	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1 Presentase jumlah Tanggungan Asuransi.....	4
Gambar 2 Kerangka Konseptual	33
Gambar 3 Grafik Scratteplot.....	69
Gambar 4 Grafik P-Plots.....	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner	87
2. Hasil Tabulasi Kuesioner	89
3. Tabulasi Frekuensi Data.....	94
4. Uji Validitas	102
5. Uji Reabilitas.....	106
6. Uji Asumsi Klasik.....	111
7. Analisis Regresi Linier Berganda	113
8. Surat Tugas Penulisan Bimbingan Skripsi	114
9. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	115
10. Surat Keterangan Ijin Riset dari STIESIA	117
11. Surat keterangan Selesai Riset dari PT. Titans Agency Prudential Life Assurance Cabang Surabaya	118
12. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian	119
13. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	120
14. Presntase Plagiasi	121