

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, BEBAN KERJA, DAN
KUALITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.
ASURANSI JIWA GENERALI INDONESIA JAKARTA**

TUGAS AKHIR

PUTRI DWI SAHRANI

213402516307



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2025

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, BEBAN KERJA, DAN
KUALITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.
ASURANSI JIWA GENERALI INDONESIA JAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh :

PUTRI DWI SAHRANI

213402516307



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2025

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebesar-besarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, BEBAN KERJA, DAN
KUALITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.
ASURANSI JIWA GENERALI INDONESIA JAKARTA**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 2 Februari 2025



Putri Dwi Sahrani

213402516307

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KEPUASAN KERJA, BEBAN KERJA,
DAN KUALITAS KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT. ASURANSI JIWA
GENERALI INDONESIA JAKARTA**

Nama Mahasiswa : Putri Dwi Sahrani

Nomor Pokok : 213402516307

Program Studi : **Manajemen**



Jakarta, 2 Februari 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KEPUASAN KERJA, BEBAN KERJA,
DAN KUALITAS KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT. ASURANSI JIWA
GENERALI INDONESIA JAKARTA**

Nama Mahasiswa : **Putri Dwi Sahrani**

Nomor Pokok : **213402516307**

Program Studi : **Manajemen**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,




Prof. Dr. Irma Setyawati Suryamartono, SE., MM.

Ketua Penguji,

Anggota Penguji,



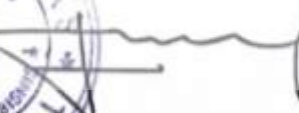
**Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E.,
M.B.A., M.M.**



Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M.

Jakarta, 2 Februari 2025

Tanggal Lulus :

ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN KERJA, BEBAN KERJA, DAN KUALITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. ASURANSI JIWA GENERALI INDONESIA JAKARTA

Oleh,

Putri Dwi Sahrani

Npm : 213402516307

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Prof. Dr. Irma Setyawati Suryamartono, SE.,MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban Kerja, Dan Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Jakarta. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini dengan analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis data dilakukan dengan beberapa pengujian yaitu uji instrumen, uji asumsi klasik, uji kelayakan model, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis (uji t). Subyek data dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Jakarta dengan jumlah 110 karyawan dengan metode pengumpulan data kuesioner. Dari hasil analisis beberapa pengujian yaitu uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t) dan uji kelayakan model dengan nilai signifikan pada tabel ANOVA menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Beban kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kualitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Beban Kerja, Kualitas Kerja dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

THE EFFECT OF JOB SATISFACTION, WORKLOAD, AND WORK QUALITY ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT. ASURANSI JIWA GENERALI INDONESIA JAKARTA

By,

Putri Dwi Sahrani

213402516307

Thesis, under the guidance of Prof. Dr. Irma Setyawati Suryamartono, SE., MM.

This research aims to determine and partially analyze the influence of job satisfaction, workload and work quality on employee performance at PT. Generali Indonesia Life Insurance Jakarta. The analytical method used in this research is descriptive analysis and inferential analysis. Data analysis was carried out using several tests, namely instrument testing, classical assumption testing, model feasibility testing, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing (t test). The data subjects in this research are employees of PT. Generali Indonesia Life Insurance Jakarta with 110 employees using a questionnaire data collection method. From the results of the analysis of several tests, namely multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis, hypothesis test (t test) and model feasibility test with significant values in the ANOVA table, it shows that job satisfaction has a positive and significant influence on employee performance. Workload has a positive and significant influence on employee performance. Work quality has a positive and significant effect on employee performance.

Keywords : Job Satisfaction, Workload, Work Quality and Employee Performance

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Segala puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunianya, dan shalawat serta salam atas junjungan Nabi besar kita Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban Kerja, Dan Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Jakarta” dengan baik. Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini penulis tentunya mengalami hambatan dan rintangan yang dihadapi. Namun, berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, bantuan, saran, semangat, serta doa yang menjadi sumber motivasi bagi penulis sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. EL Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Ibu Dr. Rahayu Letari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Subur Karyatun, S.E., M.M. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
6. Ibu Prof. Dr. Irma Setyawati Suryamartono, SE., MM. selaku dosen pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
8. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu dan memberikan pelayanan dan informasi kepada saya dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
9. Untuk kedua orang tua saya yang sangat saya cintai dan sayangi Bapak Tommy Sujarwo dan Ibu Sri Astuti yang tiada hentinya selalu memanjatkan doa, usaha, kasih sayang, serta dukungan baik moral maupun materi, semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
10. Untuk kaka dan adik saya Mirna Widiastuti dan Dinda Farah Nurfadillah serta ponakan saya Aini Rizki Davina yang selalu memberikan semangat, dukungan, doa, serta keceriaan yang selalu menghibur penulis.
11. Untuk teman-teman saya sedari awal perkuliahan hingga saat ini penyusunan tugas akhir yaitu Darti Muslimah, Hylda Ashardini, Anisa Aulia terimakasih telah kebersamaan, memberikan support, dukungan, semangat, kenangan baik suka maupun duka, semoga kalian selalu diberikan kelancaran dan kemudahan dalam menjalani masa depan yang baik dan selalu menjaga tali silaturahmi.
12. Untuk sahabat-sahabat saya Methayas Zeintania, Amanda Dwi Novita, Sania Sanusi, dan Purwaningrum Rahayu, terimakasih sudah menjalin silaturahmi hingga saat ini dan memberi dukungan serta semangat, semoga kalian selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan.
13. Untuk seseorang yang penulis belum tahu namanya namun sudah tertulis di lauhul mahfudz, terimakasih sudah menjadi salah satu motivasi penulis menyelesaikan tugas akhir skripsi ini guna usaha untuk memantaskan diri agar dapat berdiri berdampingan kelak.
14. Terakhir, terimakasih kepada diri saya sendiri Putri Dwi Sahrani yang tetap kuat, terus berjuang dan bertahan sampai titik ini walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan. Suatu kebanggaan bagi penulis telah berjuang untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1) Manajemen.

Jakarta, 4 Februari 2025

Putri Dwi Sahrani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL (LUAR)

HALAMAN SAMPUL JUDUL (DALAM)

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

DAFTAR RIWAYAT HIDUP i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI.....iv

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR..... viii

DAFTAR LAMPIRAN.....ix

BAB I PENDAHULUAN.....1

A. Latar Belakang Masalah.....1

B. Rumusan Masalah.....5

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....5

1) Tujuan Penelitian.....5

2) Kegunaan Penelitian.....6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA7

A. Manajemen Sumber Daya Manusia.....7

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....7

2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....7

3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia9

B. Kinerja Karyawan.....9

1. Pengertian Kinerja Karyawan9

2. Teori Kinerja Karyawan.....10

3. Manfaat Kinerja Karyawan.....11

4. Indikator Kinerja Karyawan.....12

C. Kepuasan Kerja.....12

1. Pengertian Kepuasan Kerja.....12

2. Teori Kepuasan Kerja	13
3. Dampak Kepuasan Kerja	15
4. Indikator Kepuasan Kerja	16
D. Beban Kerja.....	17
1. Pengertian Beban Kerja	17
2. Dampak Beban Kerja.....	17
3. Indikator Beban Kerja	19
E. Kualitas Kerja.....	19
1. Pengertian Kualitas Kerja	19
2. Manfaat Kualitas Kerja.....	20
3. Indikator Kualitas Kerja.....	21
F. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	22
1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	22
2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	22
3. Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	23
G. Hasil Penelitian Sebagai Rujukan	23
H. Kerangka Analisis	27
I. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Objek Penelitian	30
B. Data Penelitian.....	30
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	30
2. Populasi dan Sampel.....	31
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	32
C. Definisi Operasional Variabel	33
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	34
1. Metode Analisis.....	34
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
3. Uji Instrumen	35
4. Uji Asumsi Klasik	36
5. Uji Kelayakan Model.....	38
6. Uji Hipotesis (Uji t).....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Hasil Penelitian.....	40
1. Deskripsi Data Penelitian.....	40
2. Karakteristik Responden.....	42
3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	46
B. Pembahasan.....	60
15. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Jakarta	60
16. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Jakarta	61
17. Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Jakarta	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penilaian Kinerja Karyawan PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Jakarta Tahun 2021 - 2023.....	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang sesuai sebagai Rujukan Penelitian	24
Tabel 3.1 Rencana dan Tahap Penelitian	30
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert.....	33
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	45
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Mean Kepuasan Kerja (X_1).....	46
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Mean Beban Kerja (X_2).....	47
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Mean Kualitas Kerja (X_3).....	49
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Mean Kinerja Karyawan (Y)	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi	56
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59
Tabel 4.18 Hasil Uji t.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis.....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwa Generali Indonesia Jakarta ...	41
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	70
LAMPIRAN 2 TABULASI DATA.....	76
LAMPIRAN 3 OUTPUT SPSS.....	85
LAMPIRAN 4 Tabel r	95
LAMPIRAN 5 Tabel Durbin Watson.....	96
LAMPIRAN 6 SURAT RISET	97

