

SKRIPSI

**PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN DAN
KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA
AGEN ASURANSI PADA PT PRUDENTIAL LIFE
ASSURANCE INDONESIA DI JAKARTA BARAT**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA : MICHELLE LAUDIA BELLA

NIM : 115200065

**DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK
MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI MANAJEMEN**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2023

SKRIPSI

**PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN DAN
KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA
AGEN ASURANSI PADA PT PRUDENTIAL LIFE
ASSURANCE INDONESIA DI JAKARTA BARAT**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA : MICHELLE LAUDIA BELLA

NIM : 115200065

**DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK
MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI MANAJEMEN**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2023

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Michelle Laudia Bella
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115200065
Program Studi : S1 Manajemen



Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/ menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 13 Desember 2023



Michelle Laudia Bella

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

**HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI**

NAMA : MICHELLE LAUDIA BELLA
NIM : 115200065
PROGRAM/JURUSAN : S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN
DAN KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN
KERJA AGEN ASURANSI PADA PT
PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE
INDONESIA DI JAKARTA BARAT

Jakarta, 3 Desember 2023

Pembimbing,



(Kurniati W. Andani S.E., M.M.)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : MICHELLE LAUDIA BELLA
NIM : 115200065
PROGRAM/JURUSAN : S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN
DAN KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN
KERJA AGEN ASURANSI PADA PT
PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE
INDONESIA DI JAKARTA BARAT

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 16 Januari 2024 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Andi Wijaya S.E., M.M.
2. Anggota Penguji : Tommy setiawan ruslim, S.E., M.M.
Kurniati W. Andani, S.E., M.M.

Jakarta, 26 Januari 2024

Pembimbing,



(Kurniati W. Andani S.E., M.M.)

ABSTRACT

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
JAKARTA**

(A) MICHELLE LAUDIA BELLA (115200065)

(B) *THE INFLUENCE OF JOB CHARACTERISTICS AND COMPENSATION ON JOB SATISFACTION OF INSURANCE AGENTS AT PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE INDONESIA JAKARTA BARAT*

(C) XVIII + 66 pages, 2023, 20 tables; 2 pictures; 6 attachments

(D) *HUMAN RESOURCES MANAGEMENT*

(E) *Generally, employees feel satisfied if the compensation provided is commensurate with the effort expended. Job characteristics also play an important role in a person's continuity and success in doing their job. The problem is that not all employees can understand the characteristics of the job they have, this makes employees' hopes and expectations for job satisfaction unbalanced. So, this research aims to determine the effect of job characteristics and compensation on job satisfaction. The sampling technique used was non-probability sampling with a purposive sampling technique and the number of respondents was 100 respondents who were insurance agents at PT Prudential Life Assurance. Data processing was carried out using SmartPLS 4 software. The results of the research show that job characteristics and compensation have a positive influence on employee job satisfaction. Job characteristics and compensation also have a significant relationship to employee job satisfaction.*

(F) *Keywords: Job Characteristics, Compensation, Job Satisfaction, Prudential.*

(G) *References list 39 (1959-2023)*

(H) Kurniati W. Andani S.E., M.M.

ABSTRAK

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

(A) MICHELLE LAUDIA BELLA (115200065)

(B) PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN DAN KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA AGEN ASURANSI PADA PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE INDONESIA JAKARTA BARAT

(C) XVIII + 66 halaman, 2023, 20 tabel; 2 gambar; 6 lampiran

(D) MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

(E) Umumnya, karyawan merasa puas jika kompensasi yang diberikan setimpal dengan usaha yang dikeluarkan. Karakteristik pekerjaan juga memiliki peran penting demi keberlangsungan dan kesuksesan seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Masalahnya adalah tidak semua karyawan dapat memahami karakteristik pekerjaan yang mereka miliki, hal ini membuat harapan dan ekspektasi karyawan terhadap kepuasan kerja tidak seimbang. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari karakteristik pekerjaan dan kompensasi terhadap kepuasan kerja. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* beserta jumlah responden sebanyak 100 responden yang merupakan agen asuransi PT Prudential Life Assurance. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *software SmartPLS 4*. Hasil dari penelitian menunjukkan karakteristik pekerjaan dan kompensasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Karakteristik pekerjaan dan kompensasi juga memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

(F) Kata Kunci : Karakteristik Pekerjaan, Kompensasi, Kepuasan Kerja, Prudential.

(G) Daftar Acuan 39 (1959-2023)

(H) Kurniati W. Andani S.E., M.M.

HALAMAN MOTTO

“When life gets you down, do you wanna know what you’ve gotta do?

Just keep swimming!”

Dori ~ Finding Nemo

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan,
Untuk keluarga yang saya cintai, teman-teman yang saya kasihi,
dan para pengajar yang telah berjasa memberikan motivasi serta dukungan.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan ke kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas Rahmat dan Kasih Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan dengan baik laporan skripsi yang berjudul “PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN DAN KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA AGEN ASURANSI PADA PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE INDONESIA DI JAKARTA BARAT”. Laporan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Tarumanagara.

Tentunya seluruh proses penyusunan laporan skripsi ini tidak lepas dari motivasi, bantuan, bimbingan, serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak, diantaranya :

1. Kurniati W. Andani S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis hingga laporan ini dapat selesai.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., M.B.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Franky Slamet, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
4. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
5. Kepada orang tua yang penulis sayangi, Papa (Lioe Sian Kong), Mama (Diana Novita), serta adik laki-laki (Sebastian Liu) yang telah memberi dukungan moril maupun materiil.
6. Seluruh keluarga besar dari Pihak papa dan Pihak mama yang terus memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam proses pengerjaan skripsi.

7. Seluruh teman-teman dan keluarga besar dari Vihara Nurani Maitreya yang selalu memberikan dukungan dan bantuan dalam proses pembuatan skripsi ini sehingga dapat selesai dengan baik.
8. Kepada pasangan penulis yaitu Andrew Lauwira yang selalu membantu dan memahami penulis dalam kondisi apapun terutama dalam proses pengerjaan skripsi sehingga skripsi dapat selesai dengan baik.
9. Sahabat-sahabat penulis di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara terutama Lady Gan dan Elyana Victoria yang selalu membantu dalam memberikan informasi dan juga ajakan untuk bersama-sama menyelesaikan laporan skripsi.
10. Teman-teman penulis di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara yaitu Angely Olivia Putri, Santrista Wijaya, Sherly Yunita, Gabriella Santoso, serta Kevin Chang yang sudah menemani dan membantu penulis dari awal semester hingga akhir semester sehingga penulis dapat mengerjakan skripsi dengan baik.
11. Seluruh rekan kerja dan komunitas di Prudential yaitu Agensi *Inspiring*, Agensi *Connect Collaborate*, Grup Wadah Pemimpin (Wapin) dan tim Glory Agency Director (G.A.D) yang telah membantu dalam mengisi kuesioner sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.
12. Kepada asisten dosen pembimbing yaitu ko Marco Christian yang selalu mengingatkan dan membantu selama proses pengerjaan laporan skripsi.
13. Teman-teman sesama bimbingan yang telah berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan laporan skripsi yaitu Silvi, Steven Wunaka, Steven Setiawan, Renaldy Aditya dan Dio
14. Teman-teman penulis di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis, karena mengingat cukup banyak yang telah menjadi teman terbaik penulis selama duduk di bangku kuliah dari semester awal hingga semester akhir yang telah memberikan semangat, motivasi serta dukungan dalam proses pengerjaan skripsi.

15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis, yang telah membantu penulis dari awal perkuliahan hingga selesainya proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih terdapat kekurangan, baik secara penyajian materi maupun dalam tata bahasa. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari para pembaca diharapkan dapat menyempurnakan laporan dan menjadi evaluasi diri bagi penulis. Akhir kata, penulis berharap laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca terutama bagi para mahasiswa yang akan menyusun laporan skripsi. Atas perhatiannya, penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 8 Mei 2023



(Michelle Laudia Bella)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Permasalahan	1
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Identifikasi Masalah.....	4
3. Batasan Masalah	5
4. Rumusan Masalah.....	5
B. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Gambaran Umum Teori	7
B. Definisi Konseptual Variabel	7
1. Kepuasan Kerja.....	7
2. Karakteristik Pekerjaan.....	8
3. Kompensasi.....	9
C. Kaitan Antar Variabel.....	10

1. Kaitan antara Karakteristik Pekerjaan dengan Kepuasan Kerja	10
2. Kaitan antara Kompensasi dengan Kepuasan Kerja	10
D. Penelitian yang Relevan.....	11
E. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	14
1. Kerangka Pemikiran	14
2. Hipotesis	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Desain Penelitian	16
B. Populasi, Teknik Pemilihan Sampel, dan Ukuran Sampel	16
1. Populasi.....	16
2. Teknik Pemilihan Sampel.....	17
3. Ukuran Sampel	17
C. Operasionalisasi Variabel dan Instrumen	18
1. Operasionalisasi Variabel	18
2. Instrumen	20
D. Analisis Validitas dan Reliabilitas	21
1. Analisis Validitas	21
2. Analisis Reliabilitas	23
E. Analisis Data.....	24
1. Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model Analysis</i>)	25
2. Analisis Model Struktural (<i>Inner Model Analysis</i>).....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Deskripsi Subjek Penelitian	28
1. Jenis Kelamin	28
2. Usia.....	29
3. Tingkat Pendidikan Terakhir	29
4. Jenis Waktu Bekerja	30
5. Pendapatan Perbulan.....	30
B. Deskripsi Objek Penelitian	31
1. Karakteristik Pekerjaan.....	31
2. Kompensasi	33

3. Kepuasan Kerja.....	34
C. Hasil Analisis Data	36
1. <i>Coefficient of determination</i> (R^2).....	36
2. <i>Cross-Validated Redundancy</i> (Q^2)	37
3. <i>Effect Size</i> (f^2)	37
4. <i>Goodness of Fit</i> (GOF)	38
5. <i>Path Coefficients</i> (koefisien jalur)	38
6. Pengujian Hipotesis	39
D. Pembahasan	40
1. Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja	40
2. Pengaruh Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja	41
BAB V PENUTUP	42
A. KESIMPULAN.....	42
B. KETERBATASAN DAN SARAN	42
1. Keterbatasan	42
2. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	49
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian yang Relevan	11
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel Independen Karakteristik Kerja.....	18
Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel Independen Kompensasi.....	19
Tabel 3.3. Operasionalisasi Variabel Independen Kepuasan Kerja.....	20
Tabel 3.4. Skor Skala <i>Likert</i> Lima Poin.....	21
Tabel 3.5 Hasil Analisis <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	22
Tabel 3.6 Hasil Analisis <i>Cross Loadings</i>	22
Tabel 3.7 Hasil Analisis <i>Cronbach's alpha</i> dan <i>Composite reliability</i>	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir....	29
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Waktu Bekerja.....	30
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	30
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Karakteristik Pekerjaan.....	32
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Kompensasi.....	34
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Kepuasan Kerja.....	35
Tabel 4.9 Hasil Analisis <i>Coefficient of determination</i> (R^2)	36
Tabel 4.10 Hasil Analisis <i>Cross-Validated Redundancy</i> (Q^2)	37
Tabel 4.11 Hasil Analisis <i>Effect Size</i> (f^2).....	37
Tabel 4.12 <i>Path Coefficient</i>	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian	15
Gambar 4.1 Hasil <i>Bootstrapping</i>	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	49
Lampiran 2. Hasil Tanggapan Responden	53
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (<i>Outer Model</i>).....	61
Lampiran 4. Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	62
Lampiran 5. Surat Izin Penyebaran Kuesioner Skripsi.....	63
Lampiran 6. Persetujuan Perusahaan Melakukan Penelitian	64

BAB I

PENDAHULUAN

A. PERMASALAHAN

1. Latar Belakang Masalah

Pada masa pandemi Covid-19, banyak sekali masyarakat yang harus kehilangan aset demi memproteksi diri dari penyakit. Banyak cara telah dilakukan untuk berobat namun pada akhirnya harus meninggal dikarenakan tidak mendapatkan penanganan yang maksimal mengingat banyaknya masyarakat yang terpapar penyakit Covid-19 ini. Tidak sedikit masyarakat yang kehilangan keluarga akibat pandemi, parahnya lagi hal ini mempengaruhi keberlangsungan hidup pada keluarga yang ditinggalkan. Oleh karena itu, Cenora & Hermawan (2022) berpendapat bahwa, setiap masyarakat diharapkan agar dapat memiliki asuransi yang berfungsi untuk memberikan proteksi atau perlindungan, baik secara finansial maupun bagi diri manusia itu sendiri.

Namun menurut Putra & Sukihana, (2020), kesadaran masyarakat Indonesia akan pentingnya asuransi terbilang masih rendah karena mereka tidak memiliki pemahaman yang baik mengenai asuransi. Mereka menganggap asuransi hanyalah membuang uang dan tidak berfungsi. Padahal peran asuransi sendiri dirancang untuk mengantisipasi kejadian-kejadian yang tidak terduga, serta untuk menyusun rencana di masa yang akan datang agar keamanan finansial dan keluarga tetap terjaga.

PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) merupakan salah satu perusahaan jasa keuangan yang menyediakan produk asuransi jiwa dan kesehatan serta manajemen aset. PT Prudential Life Assurance didirikan di Indonesia pada tahun 1995 dan merupakan bagian dari Prudential PLC yaitu sebuah grup perusahaan jasa keuangan terkemuka di Inggris. Prudential Indonesia sudah berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sejak lebih dari 20 tahun lalu, Prudential Indonesia telah menjadi pemimpin pasar untuk produk yang dikaitkan dengan investasi. Hingga pada 31 Desember 2022, Prudential Indonesia memiliki kantor pusat di Jakarta dengan 6 kantor

pemasar yaitu di Medan, Semarang, Batam, Denpasar, Surabaya dan Bandung serta 356 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) yang tersebar di seluruh Indonesia. Kini di akhir tahun 2022, Prudential Indonesia sudah memiliki lebih dari 150.000 Tenaga Pemasar yang berlisensi.

Mengalami masa pandemi Covid-19 yang begitu kritis membuat kesadaran diri masyarakat akan proteksi semakin meningkat. Hal ini terbukti dengan banyaknya agen asuransi yang bermunculan. Salah satu tombak penggerak perusahaan jasa asuransi yang semakin maju disebabkan oleh suksesnya seorang agen asuransi melakukan penjualan. Menjadi seorang agen asuransi harus siap untuk memiliki gaji yang tidak tetap dikarenakan sistem gaji diperoleh dari berdasarkan besarnya penjualan polis asuransi (Fatimah, 2018).

Bagi karyawan, kompensasi merupakan hal yang utama dalam melangsungkan kehidupan. Kompensasi diberikan kepada karyawan sebagai bentuk imbalan dari perusahaan karena telah berkontribusi dalam mencapai target. Kompensasi dapat dicirikan dalam berbagai bentuk. Bentuk yang paling umum dari kompensasi adalah gaji atau upah, sedangkan bentuk lain dari kompensasi juga dapat seperti penghargaan. Pada umumnya, karyawan akan puas jika kompensasi yang diberikan setimpal dengan usaha yang dikeluarkan. Namun, menjadi seorang agen asuransi terkadang harus siap menerima upah yang tidak setimpal dengan usaha yang dilakukan. Misalnya saja ketika kita mencoba untuk memprospek calon nasabah, ternyata membutuhkan 4 hingga 5 kali pertemuan untuk nasabah akhirnya percaya dan membeli produk, namun produk yang dibeli ternyata produk yang paling murah sehingga hanya membuahkan komisi yang kecil. Hal inilah yang menjadi salah satu masalah yang mempengaruhi kepuasan kerja seorang agen asuransi.

Umumnya, semakin besar kompensasi yang diberikan maka karyawan akan semakin puas terhadap pekerjaannya. Menurut Sudiardhita et al, (2018), hal ini dikarenakan kepuasan kerja merupakan suatu respon emosional manusia terhadap sesuatu, sehingga sejauh mana kepuasan karyawan peroleh,

dilihat dari besarnya harapan psikologis yang terpenuhi. Memiliki kompensasi yang tidak tetap, berarti memiliki keberlangsungan hidup yang tidak pasti. Sehingga hal ini menjadi permasalahan bagi karyawan terhadap kepuasan kerja yang didapat.

Rojikinnor et al, (2022) menyampaikan bahwa kompensasi harus diberikan dengan adil, sehingga karyawan dapat menerima dengan rasa puas yang membuat kompensasi tersebut menjadi berharga. Jika karyawan dapat mencapai kepuasan kerja, maka perasaan karyawan dapat terpancar secara positif melalui pekerjaan yang mereka lakukan dan perusahaan akan mendapat hasil kinerja yang baik. Oleh sebab itu, penting bagi pimpinan dan atasan untuk dapat memperhatikan tingkat kepuasan kerja karyawan demi menghasilkan kinerja yang positif.

Tidak hanya kompensasi saja yang menjadi salah satu faktor kepuasan kerja karyawan, tetapi karakteristik dari pekerjaan juga menjadi pengaruh seseorang dalam mendapatkan kepuasan kerja. Karakteristik pekerjaan memiliki peran penting demi keberlangsungan dan kesuksesan seseorang dalam melakukan pekerjaannya, tentunya hal ini dibantu dengan membuat perancangan pekerjaan yang baik. Dengan membuat perancangan pekerjaan yang baik, maka dapat meningkatkan kualitas produk dan jasa yang dijual. Mengenal karakteristik pekerjaan juga dapat mendorong seseorang untuk memiliki rasa puas dalam diri (Kasmir, 2018 dalam Astutik & Priantono, 2020).

Hackman dan Oldham (1975 dalam Cangialosi et al, 2023) menjelaskan, ada lima komponen yang memuat karakteristik pekerjaan diantaranya yaitu variasi keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik. Masalahnya adalah, tidak semua karyawan dapat memahami karakteristik pekerjaan yang mereka miliki, hal ini membuat harapan dan ekspektasi karyawan terhadap kepuasan kerja tidak seimbang. Pada umumnya, karyawan hanya berfokus pada apa yang bisa mereka kerjakan dan menilai apakah hasil yang didapatkan sesuai. Padahal, karakteristik pekerjaan

merupakan bagian yang harus diulik dan di pelajari lebih lanjut sebagai seorang pekerja terutama sebagai seorang agen asuransi.

Karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan terlihat antusias dan semangat, sebaliknya karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya dapat menimbulkan perasaan bosan dan frekuensi negatif lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja sesungguhnya tercermin dalam sikap dan emosi karyawan. Oleh karena itu, penting agar sebuah perusahaan khususnya bagian departemen personalia dapat memperhatikan tingkat kepuasan karyawannya agar mampu menjembatani kebutuhan perusahaan dan karyawan (Hutahayan, 2019 dalam Rojikinnor et al, 2022).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti ingin mengetahui lebih dalam, apakah karakteristik pekerjaan dan kompensasi dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang terutama sebagai agen asuransi. Sehingga peneliti menjadi tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Agen Asuransi pada PT Prudential Life Assurance Indonesia di Jakarta Barat”. Studi ini dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh dari karakteristik pekerjaan dan kompensasi terhadap kepuasan kerja seseorang.

2. Identifikasi Masalah

Berikut ini merupakan identifikasi masalah yang didapat dari latar belakang masalah penelitian:

- a. Adanya ketidaktetapan upah menjadi seorang agen asuransi yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
- b. Tidak mengenal karakteristik pekerjaan sehingga dalam pelaksanaan pekerjaannya tidak mendapatkan hasil kepuasan kerja yang maksimal.
- c. Adanya usaha yang tidak sebanding dengan kompensasi yang didapatkan mengingat upah yang didapat bergantung pada besarnya penjualan, sehingga mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

3. Batasan Masalah

Agar penelitian dapat lebih fokus dan terarah, peneliti memberikan batasan-batasan masalah sesuai dengan identifikasi masalah yang didapat. Berikut batasan masalah yang dalam penelitian ini :

- a. Subjek dalam penelitian ini adalah agen asuransi pada PT. Prudential Life Assurance Indonesia di daerah Jakarta Barat.
- b. Variabel Independen yang diteliti pada penelitian ini yaitu Karakteristik Pekerjaan dan Kompensasi. Sedangkan variabel Dependen yang diteliti adalah Kepuasan Kerja Karyawan.
- c. Perolehan data didapat dari penelitian yang dilakukan dengan jangka waktu 3 bulan.

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah didapat, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh dari Karakteristik Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja Agen Asuransi pada PT. Prudential Life Assurance Indonesia di Jakarta Barat?
- b. Apakah terdapat pengaruh dari Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Agen Asuransi pada PT. Prudential Life Assurance Indonesia di Jakarta Barat?

B. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui apakah Karakteristik Pekerjaan mempengaruhi Kepuasan Kerja Agen Asuransi pada PT. Prudential Life Assurance di Jakarta Barat.

- b. Untuk mengetahui apakah Kompensasi mempengaruhi Kepuasan Kerja Agen Asuransi pada PT. Prudential Life Assurance di Jakarta Barat.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

- a. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini, penulis mendapatkan banyak pembelajaran dan pengetahuan mengenai faktor dari kepuasan kerja seseorang.

- b. Bagi Akademis

Dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan Karakteristik Pekerjaan dan Kompensasi.

- c. Bagi PT. Prudential Life Assurance Indonesia

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan atau informasi bagi perusahaan untuk mengetahui pengaruh dari Karakteristik Pekerjaan dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja sebagai agen asuransi yang berdampak pada kemajuan dan keberlangsungan perusahaan. Melalui penelitian ini, perusahaan juga diharapkan mampu meningkatkan kepuasan kerja agen asuransi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alshmemri, M., Shahwan-Akl, L., & Maude, P. (2017). *Herzberg's two-factor theory*. *Life Science Journal*, 14(5), 12-16.
- Aman-Ullah, A., Aziz, A., Ibrahim, H., Mehmood, W., & Aman-Ullah, A. (2023). *The role of compensation in shaping employee's behaviour: a mediation study through job satisfaction during the Covid-19 pandemic*. *Revista de Gestão*, 30(2), 221-236.
- Anshori, M., & Iswati, S. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif: edisi 1*. Airlangga University Press.
- Arsyad, F. M. (2016). *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kompensasi Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Badan Perencanaan Penelitian Dan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kabupaten Morowali*. *Katalogis*, 4(8).
- Astutik, M., & Priantono, S. (2020). *Pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja dengan variabel moderator budaya kerja pada badan keswadayaan masyarakat (BKM) di Kota Probolinggo*. *Jurnal Manajemen*, 17(1), 81-97.
- Cangialosi, N., Battistelli, A., & Odoardi, C. (2021). *Designing innovative jobs: a fuzzy-set configurational analysis of job characteristics*. *Personnel Review*, 52(1), 382-399.
- Cenora, E., & Hermawan, D. (2022). *Asuransi dan Pandemi Covid-19: Peran Persepsi Konsumen dalam Keputusan Pembelian*. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 3(3), 386-394.
- Chasanah, U., & Mathori, M. (2021). *Impulsive Buying: Kajian Promosi Penjualan, Gaya Hidup, dan Norma Subyektif pada Marketplace di Yogyakarta*. *JRMSI- Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 12(2), 231-255.

- Djastuti, I. (2015). *The influence of job characteristics on job satisfaction, organizational commitment and managerial performance a study on construction companies in Central Java. International Research Journal of Business Studies*, 3(2).
- Duha, T. (2019). *Analysis Of Employee's Satisfaction Sub-District Office In The South Nias Regency. Jurnal Manajemen*, 23(1), 85-100.
- Dwinati, B. N., Surati, S., & Furkan, L. M. (2019). Pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap kinerja (studi pada karyawan operasional pengangkutan sampah dinas kebersihan Kota Mataram). *Jmm Unram-Master Of Management Journal*, 8(1), 86-100.
- Fatimah, F. (2018). Komunikasi Persuasif Agen Asuransi Dalam Merekrut Calon Agen (Studi Kasus Tentang Perekrutan Calon Agen Dalam Meningkatkan Penjualan Polis di Asuransi PT. AXA). *Jurnal Ilmiah Komunikasi (JIKOM) STIKOM IMA*, 10(02), 110-116.
- Furadantin, R. (2018). Analisis data menggunakan aplikasi smartpls v. 3.2. 7 2018. *Jurnal manajemen*, 1(1), 1-18.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook* (p. 197). Springer Nature.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). *When to use and how to report the results of PLS-SEM. European business review*, 31(1), 2-24.
- Harahap, L. K., & Pd, M. (2020). Analisis SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan SMARTPLS (*partial least square*). *Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Walisongo Semarang*, 1(1).
- Herdayati, S. P., Pd, S., & Syahrial, S. T. (2019). Desain Penelitian Dan Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian. ISSN 2502-3632 ISSN 2356-0304 J. Online Int. Nas. Vol. 7 No. 1, Januari–Juni 2019 Univ. 17 Agustus 1945 Jakarta, 53(9), 1689-1699.

Hoki, L. (2017). Pengaruh Kompensasi Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Unit Pemasaran Pada PT Indah Sejahtera. *Jurnal Ilmiah SMART*, 1(1), 34-42.

<https://www.prudential.co.id/id/>

Kadir, A., Sjahruddin, H., & Purnomo, S. H. (2017). Pengaruh karakteristik pekerjaan dan kompensasi terhadap kepuasan kerja.

Katsikea, E., Theodosiou, M., Perdikis, N., & Kehagias, J. (2011). *The effects of organizational structure and job characteristics on export sales managers' job satisfaction and organizational commitment. Journal of World Business*, 46(2), 221-233.

Kusumastuti, A., Khoiron, A. M., & Achmadi, T. A. (2020). Metode penelitian kuantitatif. *Deepublish*.

Mahayanti, I. G. A. K., & Sriathi, A. A. A. (2017). Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Dan Karakteristik Situasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (*Doctoral dissertation*, Udayana University).

Maidiana, M. (2021). Penelitian survey. *ALACRITY: Journal of Education*, 20-29.

Moras, M. (2021). *Influence of Job Characteristics on Employees' Job Satisfaction: An Empirical Study. Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(11), 6499-6506.

Narottama, I. G. H., & Surya, I. B. K. (2015). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kompensasi Finansial Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (*Doctoral dissertation*, Udayana University).

Purwasih, R., Yulianita, A., & Sari, R. (2023). Determinan yang Mempengaruhi Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 543-549.

Putra, I. W. A. S. W., & Sukihana, I. A. (2020). Kedudukan agen asuransi di era digital dalam menawarkan produk asuransi. *Jurnal Kertha Semaya*, 8(3), 350-367.

- Rahmadani, N. F., Muttaqillah, M., & Sulaimiah, S. (2022). PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN DAN KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI ASN PADA DISPERKIM KABUPATEN LOBAR. *Jurnal Penelitian MSDM*, 1(1), 32-38.
- Rai, A., & Maheshwari, S. (2020). *Exploring the mediating role of work engagement between the linkages of job characteristics with organizational engagement and job satisfaction. Management Research Review*, 44(1), 133-157.
- Rojikinnor, R., Gani, A. J. A., Saleh, C., & Amin, F. (2022). *The role of compensation as a determinant of performance and employee work satisfaction: a study at the PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Journal of Economic and Administrative Sciences*, (ahead-of-print).
- Santoso, S., Minanda, R., Swastantomo, R., Kusnadi, K., & Syarifah, L. (2022). Hubungan Karakteristik Pekerjaan, Kompensasi, dan Kepemimpinan Transformasional, terhadap Kinerja Operasional. *Sketsa Bisnis*, 9(1), 34-52.
- Saputra, A. (2020). CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: a skill building approach seventh edition. United Kingdom: Wiley*.
- Setyawan, I., & Fantoni, A. (2020, November). DAPATKAH MODEL PENGUKURAN KINERJA ANGGOTA UNTUK ORGANISASI LABA DITERAPKAN PADA ORGANISASI NIRLABA?. In *Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (Vol. 1, No. 1, pp. 291-302)*.
- Sudiardhita, K. I., Mukhtar, S., Hartono, B., Sariwulan, T., & Nikensari, S. I. (2018). *The effect of compensation, motivation of employee and work satisfaction to employee performance Pt. Bank Xyz (Persero) Tbk. Academy of Strategic Management Journal*, 17(4), 1-14.

- Tonnisen, U. K., & Ie, M. (2020). Pengaruh kompensasi dan resiliensi terhadap kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), 156-163.
- Wahidmurni, W. (2017). Pemaparan metode penelitian kualitatif.
- Wijaya, A. (2018). Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel mediasi pada pekerja di Hotel Maxone di Kota Malang. *Parsimonia-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(3), 278-288.