

Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai

¹²³Nurlela Sari, Variza Aditya, Wihendri

¹²³ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Indonesia 506030

E-mail: -

KEYWORDS

Effectiveness
Efficiency
Adequacy
Equity
Responsiveness
Accuracy

ABSTRACT

PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai memiliki salah satu kegiatan pokok perusahaan yaitu memindahkan resiko individu kepada perusahaan asuransi yang bersangkutan. Namun dalam penelitian penulis masih menemukan gejala masalah yaitu: (1) Masih ditemukan pencapaian hasil kerja karyawan yang belum sesuai target yang telah ditentukan oleh PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai. (2) Masih ditemukan tingkat pendidikan karyawan yang belum sesuai dengan bidang kerja pada PT Asuransi Umum Bumiputera muda 1967 Cabang Dumai. Adapun Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui Kinerja Karyawan Pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai. (2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Kinerja Karyawan Pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Menurut Bernandin dan Russell dikutip Gomes dalam Riani (2018:99) Ukuran-ukuran dari kinerja karyawan adalah *Quantity Of Work* (kuantitas Kerja), *Quality Of Work* (Kualitas Kerja), *Job Knowledge* (Pengetahuan Kerja), *Creativeness* (Kreativitas), *Cooperation* (Kerja Sama), *Depandability* (Ketergantungan), *Initiative* (Inisiatif), dan *Personal Qualities* (Kualitas Personal). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Asuransi Umum Bumi Putera Muda 1967 Cabang Dumai. Dengan metode pengambilan sampel menggunakan *Sampling Jenuh* (*Sensus*) sehingga seluruh karyawan dijadikan sampel. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui angket/kuesioner dan wawancara. Analisa data menggunakan statistik deskriptif dengan teknik pengukuran menggunakan *Rating Scale*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 45 responden untuk 8 indikator diperoleh total skor 3.134 dengan persentase (96,72%) berada pada kategori Baik, karena berada di antara interval 2.160-3.240. Adapun Faktor pendukung Kinerja Karyawan Pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai, yaitu: Adanya pengetahuan kerja Karyawan dan Adanya kualitas kerja Karyawan. Sedangkan faktor penghambat Kinerja Karyawan Pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai yaitu: Masih kurang kerja sama dan Masih kurang kualitas personal karyawan.

1. Introduction

PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 (selanjutnya disebut BUMIDA) didirikan atas ide pengurus AJB Bumiputra 1912 sebagai induk Perusahaan yang diwakili oleh Drs. H. I. K Suprakto dan Muhammad S.Hasyim, MA sesuai dengan Akte No.7 tanggal 8 Desember 1967 dari Notaris Raden Soerojo Wongsowidjojo, SH yang berkedudukan di Jakarta dan diumumkan dalam tambahan Berita Negara Republik Indonesia no.15 tanggal 20 Februari 1970.

Bumida memperoleh izin operasional dari Direktur Jendral Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja No.KEP. 651 /PHIJSK-PKKAOIPPNI 2014. perda berdirinya PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai, Akte No.7 tanggal 8 desember 1967 dari Notaris Raden Soerojo Wongsowidjojo, SH.

Kinerja karyawan pada dasarnya juga dipengaruhi oleh kondisi kondisi tertentu, yaitu kondisi yang berasal dari dalam individu yang disebut dengan faktor individual dan kondisi yang berasal dari luar individu yang disebut dengan faktor situasional. Faktor individual tersebut meliputi jenis kelamin, kesehatan, pengalaman dan karakteristik psikologis yang terdiri dari motivasi, keberibadian dan orientasi tujuan. Adapun faktor situasional meliputi kepemimpinan, prestasi kerja, hubungan sosial dan budaya organisasi.

Sebagai perusahaan jasa asuransi, yang mempunyai tujuan menciptakan SDM yang unggul, mengintegrasikan sistem dan teknologi, melakukan inovasi terus menerus, dan mengembangkan jaringan layanan yang luas. salah satu yang harus diperhatikan perusahaan yaitu hasil yang maksimal dalam pencapaian pekerjaan khususnya kinerja karyawan

untuk mewujudkan hal tersebut perlu adanya sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas.

Dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, juga tidak terlepas dari kemampuan pimpinan dalam menggerakkan bawahan untuk dapat bekerja sama dan melakukan pekerjaan yang ditugaskan, serta dapat menciptakan kondisi lingkungan kerja yang kondusif sehingga terwujud standarisasi kerja, pengawasan yang efektif pada bidang kerja masing-masing.

Pada tahun 2018, PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai hanya mampu merealisasikan jumlah nasabah sebanyak 8.297 dari target sebanyak 12.312 nasabah. Dan pada tahun 2019, PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai hanya mampu merealisasikan jumlah nasabah sebanyak 7.211 dari target sebanyak 12.312 nasabah.

Dalam melaksanakan pekerjaan, latar belakang pendidikan karyawan harus sesuai dengan bidang pekerjaannya, sehingga berperan penting dalam memahami beban tugas dan tanggung jawabnya. PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai mempunyai kebijakan dari Direksi kantor pusatnya, bahwa syarat jenjang pendidikan Sumber Daya Manusia Minimal S1 yang sudah diatur dalam Nomor KEP.1669/PHIJSK-PK/PP/XII/2018.

Tingkat pendidikan para pegawai PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai yang memenuhi persyaratan hanya sebanyak 8 orang, sementara 37 orang lagi tidak memenuhi syarat jabatan terkait tingkat pendidikan.

Berdasarkan hasil observasi di PT Asuransi Umum BumiPutera Muda 1967 Cabang Dumai, ditemukan gejala-gejala permasalahan sebagai berikut:

1. Masih ditemukan pencapaian hasil kerja karyawan yang belum sesuai target yang telah ditentukan PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai (dapat dilihat pada tabel 1.1)
2. Masih ditemukan tingkat pendidikan Karyawan dan Mitra Kerja yang belum sesuai dengan ketentuan PT Asuransi Umum Bumiputera muda 1967 Cabang Dumai (dapat dilihat pada Tabel 1.3)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja karyawan PT Asuransi Umum Bumi Putera Muda 1967 Cabang Dumai dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat kinerja karyawan PT Asuransi Umum Bumi Putera Muda 1967.

Hasibuan (2006:124) kinerja berasal dari kata prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang dalam bidang pekerjaannya. Pengertian kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan dimana seseorang bekerja.

Ratundo & Sackett dalam Umam (2018:188) mendefinisikan bahwa kinerja merupakan semua tindakan atau perilaku yang dikontrol oleh individu dan memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan-tujuan dari organisasi. Ada tiga komponen besar dari kinerja, yaitu

1. Kinerja Tugas (*Task Performance*)

Kinerja tugas dan tanggung jawab yang diberikan, meliputi perilaku yang menghasilkan barang, jasa dan pelayanan. Tugas-tugas tersebut adalah tugas-tugas yang diakui formal dan beberapa antara satu organisasi dan organisasi lain.

2. Kinerja Keanggotaan (*Citizenship Performance*)

Kinerja keanggotaan menjadikan seseorang yang terlibat dalam kehidupan organisasi politik dan mempromosika citra organisasi yang positif dan menyenangkan. Kinerja keanggotaan memberikan sumbangan bagi tercapainya tujuan-tujuan organisasi dalam bentuk mengusahakan lingkungan sosial dan lingkungan psikologis menyenangkan.

3. Kinerja Kontra Produktif (*Counter Productive Performance*)

Kinerja kontara produktif mangacu pada perilaku sukarela yang merugikan kesejahteraan organisasi serta merugikan keanggotaan seseorang dalam organisasi tersebut.

Ukuran-ukuran dari kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Bernandin dan Russell dikutip Gomes dalam Riani (2018:99) adalah sebagai berikut:

1. *Quantity of work* (Jumlah Kerja)
Jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
2. *Quality of work* (Kualitas Kerja)
Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3. *Job knowledge* (Pengetahuan Kerja)
Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilan.
4. *Creativeness* (Kreativitas)
Keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5. *Cooperation* (Kerja Sama)
Kesedian untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi.
6. *Dependability* (Ketergantungan)
Kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
7. *Initiative* (Inisiatif)
Semangat untuk menyelesaikan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
8. *Personal Qualities* (Kualitas Personal)
Menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahmataman dan integritas pribadi.

2. Methods

Penelitian ini dilakukan di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai, yang beralamat di Jalan Sultan Syarif Kasim No.175 Kota Dumai dengan populasinya adalah karyawan PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 yang berjumlah 45 orang. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara terkait:

1. *Quantity of Work* (Kuantitas Kerja)
Quantity of Work (Kuantitas Kerja) adalah suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, karyawan perlu diberikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan pengetahuannya pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai.
2. *Quality of Work* (Kualitas Kerja)
Quality of Work (Kualitas Kerja) adalah suatu standar hasil yang berkaitan dengan mutu dari suatu produk yang dihasilkan oleh karyawan dalam hal ini merupakan suatu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara teknis dengan perbandingan standar yang ditetapkan oleh PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai.
3. *Job Knowledge* (Pengetahuan Kerja)
Job Knowledge (pengetahuan Kerja) adalah pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilan yang dimiliki karyawan PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai
4. *Creativeness* (Kreativitas)
Creativeness (Kreativitas) adalah gagasan-gagasan yang muncul dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul dari dalam diri karyawan pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai.
5. *Cooperation* (Kerjasama)
Cooperation (Kerja Sama) adalah kesediaan untuk kerja sama karyawan dengan orang lain, sesama anggota organisasi dan sesama karyawan pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Dumai.
6. *Dependability* (Ketergantungan)
Dependability (ketergantungan) adalah Kesadaran karyawan untuk mendapatkan kepercayaan dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja karyawan tanpa di perintah atau di arahkan dahulu pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai.
7. *Initiative* (Inisiatif)
Initiative (inisiatif) adalah semangat karyawan timbul sendiri tanpa diminta untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam

memperbesar tanggung jawab karyawan PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai.

8. *Personal Qualities* (Kualitas Personal)
Personal Qualities (Kualitas Personal) adalah menyangkut keberibadian karyawan, kepemimpinan, keramah tamah dan integritas pribadi karyawan PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Dumai.

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan *rating scale*. Menurut Sugiono (2014:133) *Rating Scale* yaitu data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Dalam skala model *rating scale*, responden tidak akan menjawab salah satu dari jawaban kualitatif yang telah disediakan, tetapi menjawab salah satu jawaban kuantitatif yang telah disediakan.

3. Findings and Discussion

1. *Quantity of Work* (Kuantitas Kerja)

Tabel 3.1

Tanggapan Responden Tentang Kuantitas Kerja Karyawan pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai

No	Sub Indikator	Jumlah
1	Adanya target karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan	132
2	Adanya jumlah kerja sesuai porsi masing-masing dalam tim	130
3	Adanya karyawan yang menghasilkan jumlah pekerjaan yang ditentukan	130
Total Skor		392

Sumber Data: Hasil pengolahan data tahun 2020

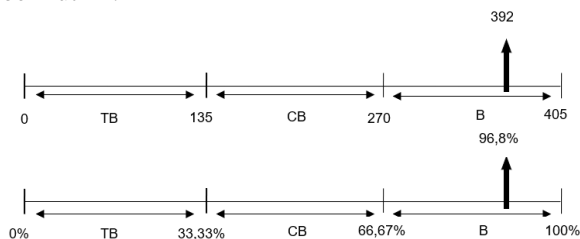
Berdasarkan Tabel 3.1 di atas dapat diketahui tanggapan responden untuk indikator kuantitas kerja karyawan pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai yang diukur melalui tiga sub indikator antara lain:

Sub indikator pertama yaitu Adanya target karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang mana diperoleh skor sebesar 132, sub indikator kedua yaitu Adanya jumlah kerja sesuai porsi masing-masing dalam tim yang mana diperoleh skor 130, dan sub indikator ketiga yaitu Adanya karyawan yang menghasilkan jumlah pekerjaan yang ditentukan yang mana diperoleh skor 130, dengan keseluruhan total skor yaitu 392. Untuk mencari persentase total skor tanggapan responden melalui indikator kuantitas target kerja karyawan, yaitu jumlah total skor jawaban dibagi jumlah skor tertinggi perindikator (skor harapan) dikali 100% dapat dilihat dibawah ini:

$$\frac{392}{400} \times 100\% = 98,0\%$$

405

Dari tiga sub indikator dilihat dari kuantitas kerja karyawan yang hendak dicapai diperoleh skor sebanyak 392 (96,8%) sehingga dapat dikategorikan Baik (B). karena berada pada interval 270-405. Berdasarkan skor tersebut dapat diketahui dengan jelas tanggapan responden tentang *Quantity Of Work* (Kuantitas kerja) karyawan melalui garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas untuk lebih jelas dapat dilihat melalui indikator *Quantity Of Work* (Kuantitas Kerja) karyawan pada PT Asuransi umum bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai dapat dikategorikan Baik (B) dengan total skor yaitu 392 dengan persentase 96,8%.

2. *Quality of Work* (Kualitas Kerja)

Tabel 3.2
Tanggapan Responden Tentang Kualitas Kerja Karyawan Pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai

No	Sub Indikator	Jumlah
1	Adanya karyawan mempunyai kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat	132
2	Adanya karyawan dapat menerapkan kemampuan yang dimilikinya dalam bekerja	130
3	Adanya karyawan yang mampu menganalisis informasi pekerjaan	134
Total Skor		396

Sumber Data: Hasil pengolahan data tahun 2020

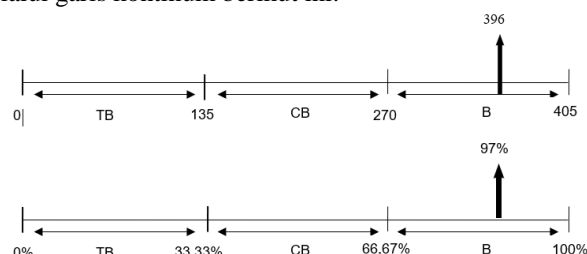
Berdasarkan Tabel 3.2 di atas dapat dapat diketahui tanggapan responden untuk indikator kualitas kerja karyawan pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai yang diukur melalui tiga sub indikator antara lain:

Sub indikator pertama yaitu adanya karyawan mempunyai kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat yang mana diperoleh skor sebesar 132, sub indikator kedua yaitu adanya karyawan dapat menerapkan kemampuan yang dimilikinya dalam bekerja yang mana diperoleh skor 130 dan sub

indikator ketiga yaitu adanya karyawan yang mampu menganalisis informasi pekerjaan yang mana diperoleh skor 134, dengan keseluruhan total skornya yaitu 396. Untuk mencari persentase total skor tanggapan responden melalui indikator kualitas kerja karyawan, yaitu jumlah total skor jawaban dibagi jumlah skor tertinggi perindikator (skor harapan) dikali 100% dapat dilihat dibawah ini:

$$\frac{396}{405} \times 100\% = 97\%$$

Dari ketiga sub indikator dilihat dari kualitas kerja karyawan diperoleh skor sebanyak 396 (97%), sehingga dapat dikategorikan Baik (B) karena berada pada interval 270-405. Berdasarkan skor tersebut dapat diketahui dengan jelas tanggapan responden tentang *Quality Of Work* (Kualitas Kerja) Karyawan melalui garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas untuk lebih jelas dapat dilihat melalui indikator *Quality Of Work* (Kualitas Kerja) karyawan pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai dapat dikategorikan Baik (B) dengan total skor 396 dengan persentase 97%.

3. *Job Knowledge* (Pengetahuan Kerja)

Tabel 3.3
Tanggapan Responden Tentang Pengetahuan Pekerjaan Karyawan pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai

No	Sub Indikator	Jumlah
1	Adanya karyawan memiliki pengetahuan kerja yang baik	133
2	Adanya karyawan memiliki pengetahuan mengenai pekerjaan	134
3	Adanya karyawan memiliki keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan	131
Total Skor		398

Sumber Data: Hasil pengolahan data tahun 2020

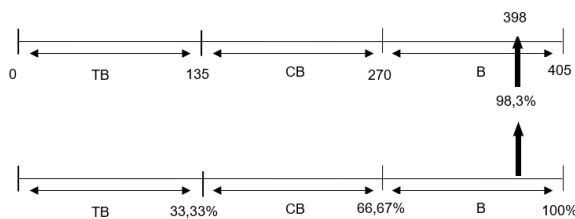
Berdasarkan Tabel 3.3 di atas dapat diketahui tanggapan responden untuk indikator pengetahuan pekerjaan karyawan pada PT Asuransi Umum

Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai yang diukur melalui tiga sub indikator antara lain:

Sub indikator pertama yaitu adanya karyawan memiliki pengetahuan kerja yang baik yang mana diperoleh skor sebesar 133, sub indikator kedua yaitu adanya karyawan memiliki pengetahuan mengenai pekerjaan yang mana diperoleh skor sebesar 134, sub indikator ketiga yaitu adanya karyawan memiliki keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan yang mana diperoleh skor sebesar 131, dengan keseluruhan total skornya yaitu 398. Untuk mencari persentase total skor tanggapan responden melalui indikator pengetahuan pekerjaan karyawan, yaitu jumlah total skor jawaban di bagi jumlah skor tertinggi perindikator (skor harapan) dikali 100% dapat dilihat dibawah ini:

$$\frac{398}{405} \times 100\% = 98,3\%$$

Dari tiga sub indikator dilihat dari pengetahuan pekerjaan karyawan diperoleh skor sebanyak 398 (98,3%), sehingga dapat dikategorikan Baik (B). karena berada pada interval 270-405. Berdasarkan skor tersebut dapat diketahui dengan jelas tanggapan responden tentang Job Knowledge (pengetahuan pekerjaan) karyawan melalui garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas untuk lebih jelas dapat dilihat melalui indikator Job Knowledge (Pengetahuan Pekerjaan) karyawan pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai dapat dikategorikan Baik (B) dengan total skor 398 dengan persentase (98,3%).

4. Creativeness (Kreativitas)

Tabel 3.4

Tanggapan Responden Tentang Creativeness (Kreativitas) pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai

No	Sub Indikator	Jumlah
1	Adanya karyawan yang memberi ide-ide baru, pendapat yang menghasilkan dampak positif	131
2	Adanya karyawan yang selalu	131

	memberikan solusi baru yang lebih efisien	
3	Adanya karyawan yang menerapkan pendekatan baru meningkatkan efisien	129
Total Skor		391

Sumber Data: Hasil pengolahan data tahun 2020

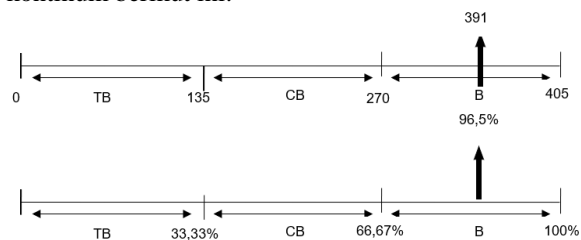
Berdasarkan Tabel 3.4 di atas dapat diketahui tanggapan responden untuk indikator *Creativeness* (kreativitas) pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai yang diukur melalui tiga sub indikator antara lain:

Sub indikator pertama yaitu adanya karyawan yang memberi ide-ide baru, pendapat yang menghasilkan dampak positif yang mana diperoleh skor sebesar 131, sub indikator kedua yaitu adanya karyawan yang selalu memberikan solusi baru yang lebih efisien yang mana diperoleh skor sebesar 131, dan sub indikator ketiga yaitu adanya karyawan yang menerapkan pendekatan baru yang meningkatkan efisien yang mana diperoleh skor sebesar 129, dengan keseluruhan total skornya yaitu 391.

Untuk mencari persentase total skor tanggapan responden melalui indikator *Creativeness* (kreativitas) yaitu jumlah total skor jawaban dibagi jumlah skor tertinggi perindikator (skor harapan) dikali 100% dapat dilihat dibawah ini:

$$\frac{391}{405} \times 100\% = 96,5\%$$

Dari tiga sub indikator dilihat dari *Creativeness* (kreativitas) diperoleh skor sebanyak 391 (96,5%) sehingga dapat dikategorikan Baik (B) karena berada pada interval 270-405. Berdasarkan skor tersebut dapat diketahui dengan jelas tanggapan responden tentang *Creativeness* (kreativitas) melalui garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas untuk lebih jelas dapat dilihat melalui indikator *Creativeness* (kreativitas) pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai dapat dikategorikan Baik (B) dengan total skor yaitu 391 dengan persentase 96,5%.

5. Cooperation (Kerjasama)

Tabel 3.5
Tanggapan Responden Tentang *Coorporation*
(Kerja Sama) pada PT Asuransi Umum
Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai

No	Sub Indikator	Jumlah
1	Adanya karyawan memberikan kontribusi positif dan menambah keterampilan yang saling melengkapi tim.	127
2	Adanya karyawan menjadi pemain tim yang baik	128
3	Adanya karyawan bekerja baik dengan orang lain dengan memberikan kontribusi kepada tim	131
Total Skor		386

Sumber Data: Hasil pengolahan data tahun 2020

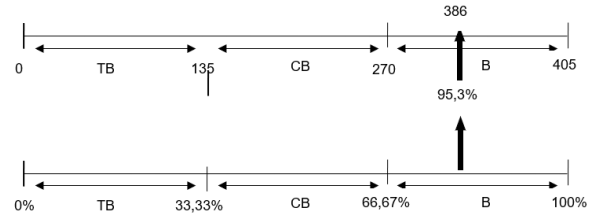
Berdasarkan Tabel 3.5 di atas dapat diketahui tanggapan responden untuk indikator *Coorporation* (kerja sama) pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai yang diukur melalui tiga sub indikator antara lain:

Sub indikator pertama yaitu Adanya karyawan memberikan kontribusi positif dan menambah keterampilan yang saling melengkapi tim yang mana diperoleh skor sebesar 127, sub indikator kedua yaitu Adanya karyawan menjadi pemain tim yang baik yang mana diperoleh skor sebesar 128, dan sub indikator ketiga yaitu Adanya karyawan bekerja baik dengan orang lain dengan memberikan kontribusi kepada tim yang mana diperoleh skor 131, dengan keseluruhan total skor yaitu 386.

Untuk mencari persentase total skor tanggapan responden melalui indikator *Coorporation* (kerja sama) yaitu jumlah total skor jawaban dibagi jumlah skor tertinggi perindikator (skor harapan) dikali 100% dapat dilihat dibawah ini:

$$\frac{386}{405} \times 100\% = 95,3 \%$$

Dari tiga sub indikator dilihat dari *Coorporation* (kerja sama) diperoleh skor sebanyak 386 (95,3) sehingga dapat dikategorikan Baik (B) karena berada pada interval 270-405. Berdasarkan skor tersebut dapat diketahui dengan jelas tanggapan responden tentang *Coorporation* (kerja sama) melalui garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas untuk lebih jelas dapat dilihat melalui indikator *Coorporation* (kerja sama) pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang dumai dapat dikategorikan Baik (B) dengan total skor 386 dengan persentase 95,3%.

6. *Dependability* (Ketergantungan)

Tabel 3.6
Tanggapan Responden Tentang *Depandability*
(Ketergantungan) pada PT Asuransi Umum
Bumuputera Muda 1967 Cabang Dumai

No	Sub Indikator	Jumlah
1	Adanya karyawan dapat diandalkan dalam mencapai target	130
2	Adanya karyawan memenuhi harapan dalam hal tanggung jawab dalam mencapai target	132
3	Adanya karyawan berkemampuan untuk memperbaiki kekurangan dalam pekerjaan	132
Total Skor		394

Sumber Data: Hasil pengolahan data tahun 2020

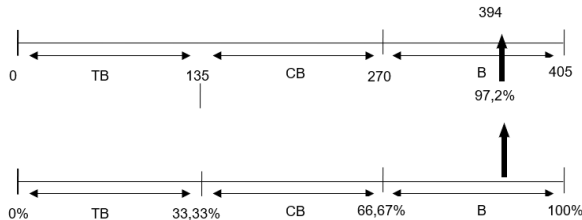
Berdasarkan Tabel V.10 di atas dapat diketahui tanggapan responden untuk indikator *Depandability* (ketergantungan) pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai yang diukur melalui tiga sub indikator antara lain:

Sub indikator pertama yaitu Adanya karyawan dapat diandalkan dalam mencapai target yang mana diperoleh skor sebesar 130, sub indikator kedua yaitu Adanya karyawan memenuhi harapan dalam hal tanggung jawab dalam mencapai target yang mana diperoleh skor sebesar 132, dan sub indikator ketiga yaitu Adanya karyawan berkemampuan untuk memperbaiki kekurangan dalam pekerjaan yang mana diperoleh skor sebesar 132 dengan keseluruhan total skornya yaitu 394.

Untuk mencari persentase total skor tanggapan responden melalui indikator *Depandability* (Ketergantungan) yaitu jumlah total skor jawaban dibagi jumlah skor tertinggi perindikator (skor harapan) dikali 100% dapat dilihat dibawah ini:

$$\frac{394}{405} \times 100\% = 97,2 \%$$

Dari tiga sub indikator dilihat dari *Dependability* (ketergantungan) diperoleh skor sebanyak 394 (97,2%) sehingga dapat dikategorikan Baik (B) karena berada pada interval 270-405. Berdasarkan skor tersebut dapat diketahui dengan jelas tanggapan responden tentang *Dependability* (ketergantungan) melalui garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas untuk lebih jelas dapat dilihat melalui indikator *Dependability* (ketergantungan) pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai dapat dikategorikan Baik (B) dengan total skor 394 dengan persentase 97,2%.

7. Initiative (Inisiatif)

Tabel 3.7
Tanggapan Responden Tentang Initiative (Inisiatif) pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai

No	Sub Indikator	Jumlah
1	Adanya karyawan secara konsisten mengambil tindakan inisiatif	129
2	Adanya karyawan yang bersedia mengambil tanggung jawab dalam pelaksanaan kerja.	130
3	Adanya semangat karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas baru	130
Total Skor		389

Sumber Data: Hasil pengolahan data tahun 2020

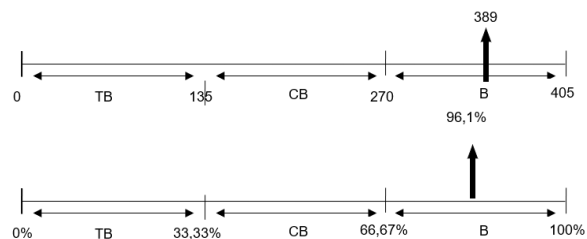
Berdasarkan Tabel 3.7 di atas dapat diketahui tanggapan responden untuk indikator *Initiative* (inisiatif) pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai yang diukur melalui tiga sub indikator antara lain:

Sub indikator pertama yaitu Adanya karyawan secara konsisten mengambil tindakan inisiatif yang mana diperoleh skor sebesar 129, sub indikator kedua yaitu Adanya karyawan yang bersedia mengambil tanggung jawab dalam pelaksanaan kerja yang mana diperoleh skor sebesar 130, dan sub indikator ketiga yaitu Adanya semangat karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas baru yang mana diperoleh skor sebesar 130 dengan keseluruhan total skornya yaitu 389.

Untuk mencari persentase total skor tanggapan responden melalui indikator *Initiative* (inisiatif) yaitu jumlah total skor jawaban dibagi jumlah skor tertinggi perindikator (skor harapan) dikali 100% dapat dilihat dibawah ini:

$$\frac{389}{405} \times 100\% = 96,1 \%$$

Dari tiga sub indikator dilihat dari *Initiative* (inisiatif) diperoleh skor sebanyak 389 (96,1%) sehingga dapat dikategorikan Baik (B) karena berada pada interval 270-405. Berdasarkan skor tersebut dapat diketahui dengan jelas tanggapan responden tentang *Initiative* (inisiatif) karyawan melalui garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas untuk lebih jelas dapat dilihat melalui indikator *Initiative* (inisiatif) pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai dapat dikategorikan Baik (B) dengan total skor 389 dengan persentase 96,1%.

8. *Personal Qualities* (Kualitas Personal)

Tabel 3.8
Tanggapan Responden Tentang *Personal Qualities*
pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967
Cabang Dumai

No	Sub Indikator	Jumlah
1	Adanya karyawan yang mampu memimpin tim untuk mencapai visi dan misi perusahaan	128
2	Adanya sikap karyawan ramah tamah dalam hal pekerjaan	130
3	Karyawan memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai standar perusahaan	130
Total Skor		388

Sumber Data: Hasil pengolahan data tahun 2020

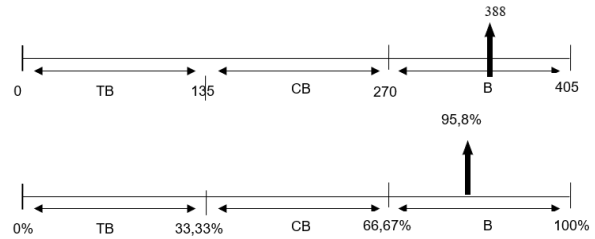
Berdasarkan Tabel 3.8 di atas dapat diketahui tanggapan responden untuk indikator *Personal Qualities* (kualitas personal) pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai yang diukur melalui tiga sub indikator antara lain:

Sub indikator pertama yaitu adanya karyawan yang mampu memimpin tim untuk mencapai visi dan misi perusahaan yang mana diperoleh skor sebesar 128, sub indikator kedua yaitu Adanya sikap karyawan ramah tamah dalam hal pekerjaan yang mana diperoleh skor sebesar 130, dan sub indikator ketiga yaitu Karyawan memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai standar perusahaan yang mana diperoleh skor sebesar 130 dengan keseluruhan total skor yaitu 388.

Untuk mencari persentase total skor tanggapan responden melalui indikator *Personal Qualities* (Kualitas Personal) yaitu jumlah total skor jawaban di bagi jumlah skor tertinggi perindikator (skor harapan) dikali 100% dapat dilihat dibawah ini:

$$\frac{388}{405} \times 100\% = 95,8 \%$$

Dari tiga sub indikator dapat dilihat dari *Personal Qualities* (Kualitas Personal) diperoleh skor sebanyak 388 (95,8%) sehingga dapat dikategorikan Baik (B) karena berada pada interval 270-405. Berdasarkan skor tersebut dapat diketahui dengan jelas tanggapan responden tentang *Personal Qualities* (Kualitas Personal) melalui garis kontinum berikut ini:



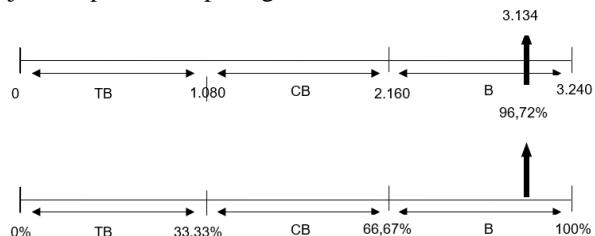
Berdasarkan garis kontinum di atas untuk lebih jelas dapat dilihat melalui indikator *Personal Qualities* (Kualitas Personal) karyawan pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai dapat dikategorikan Baik (B) dengan total skor yaitu 388 dengan persentase 95,8%.

Tabel 3.9
Rekapitulasi Tanggapan Responden Kinerja
Karyawan Pada PT Asuransi Umum Bumiputera
Muda 1967 Cabang Dumai

No	Indikator	Jumlah
1	<i>Quantity Of Work</i> (Kuantitas Kerja)	392
2	<i>Quality Of Work</i> (Kualitas Kerja)	396
3	<i>Job Knowledge</i> (Pengetahuan Pekerjaan)	398
4	<i>Creativeness</i> (kreativitas)	391
5	<i>Coorporation</i> (Kerja Sama)	386
6	<i>Dependability</i> (ketergantungan)	394
7	<i>Initiative</i> (inisiatif)	389
8	<i>Personal Qualities</i> (Kualitas Personal)	388
Total Skor		3134

Sumber Data: Hasil Pengolahan data Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 3.9 di atas dapat diketahui bahwa Kinerja Karyawan pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai melalui delapan indikator diperoleh total skor sebanyak 3.134 (96,72%) sehingga dapat dikategorikan Baik (B) karena berada pada interval 2.160-3.240. untuk lebih jelas dapat dilihat pada garis kontinum berikut ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas untuk lebih jelas dapat dilihat bahwa Kinerja Karyawan pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967

Cabang Dumai dapat dikategorikan Baik (B) karena berada pada interval 2.160-3.240 dengan total skor yaitu 3.134 dan dengan persentase 96,72%.

Faktor Pendukung

1. Adanya pengetahuan kerja pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai, hal ini dapat dilihat dari adanya karyawan memiliki pengetahuan kerja yang baik.
2. Adanya kualitas kerja pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai, hal ini dapat dilihat adanya karyawan yang mempunyai kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat.

Faktor Penghambat

1. Masih kurang kerja sama, hal ini dapat dilihat dari kurangnya karyawan memberi kontribusi (Dorongan) yang positif dan menambah keterampilan yang saling melengkapi tim sehingga belum terpenuhi target perusahaan.
2. Masih kurang kualitas Personal Karyawan, hal ini dapat dilihat dari latar belakang pendidikan yang kurang sesuai dengan standar perusahaan sehingga belum sepenuhnya bisa mencapai visi dan misi perusahaan.

4. Conclusion

Kinerja Karyawan Pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai dapat dilihat dari Rekapitulasi tanggapan Kinerja Karyawan yang diukur dari 8 (delapan) indikator yaitu *Quantity Of Work* (kuantitas Kerja), *Qualitty Of Work* (Kualitas Kerja), *Job Knowledge* (Pengetahuan Kerja), *Creativeness* (Kreativitas), *Coorporation* (Kerja Sama), *Depandability* (Ketertanggung), *Initiative* (Inisiatif), dan *Personal Qualities* (Kualitas Personal) sesuai hasil penelitian yang dilakukan, Dan pada 45 Responden yang diteliti untuk seluruh indikator (Rekapitulasi) terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai diperoleh total skor sebesar 3.134 dengan interval 2.160-3.240 dengan persentase (96,72%) dikategorikan Baik (B).

Adapun faktor pendukung Kinerja Karyawan Pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai adalah (1) Adanya pengetahuan Kerja karyawan, (2) Adanya Kualitas Kerja karyawan, sedangkan faktor penghambat Kinerja Karyawan pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai adalah (1) Masih kurangnya kerja sama karyawan dan (2) Masih kurangnya kualitas personal karyawan.

5. Acknowledgement

Disarankan kepada Kepala Cabang PT Asuransi umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai untuk lebih meningkatkan kerja sama dalam tim tujuan. Hal ini penting dilakukan agar pencapaian tujuan tersebut tidak lemah sehingga bisa memperoleh hasil yang optimal, efektif dan efisien guna untuk mencapai arah dan tujuan organisasi. Disarankan kepada Kepala Cabang PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Dumai untuk lebih meningkatkan dan memperhatikan kualitas personal karyawan agar efektivitas keberhasilan kerja dapat tercapai.

6. References

- Anggara, Sahya, Ilmu administrasi Negara Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Government, Pustaka Setia, Bandung, 2012.
- Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya), GAVA MEDIA, Yogyakarta, 2011.
- Komarudin, Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik, GENESINDO, Jakarta, 2014.
- Kurniawan Agung, Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan, Yogyakarta, 2005.
- Latif, Abdul, Dasar-dasar Ilmu Hukum Administrasi Negara, Sinar Grafika, Jakarta, 2013.
- Moenir, H.A.S, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, BumiAksara, Jakarta, 2006
- Paimin Napitupulu, Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction, Jakarta, 2012.
- Pasolong Harbani, Metode Penelitian Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung, 2013.
- Riduwan, M.B.A, Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian, Alfabeta, Bandung, 2011.
- Sinambela, Lijan Poltak, Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta, 2011.
- Syafiie, Inu Kencana, Ilmu Administrasi Publik, Rhineka Cipta, Jakarta, 2006.
- Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D, Rhineka Cipta, Jakarta, 2006.
- Sutedi, Adrian, Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik, Sinar Grafika, Jakarta, 2010.
- Tim Penyusun, Panduan Penulisan Proposal dan Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara, Dumai, 2013.
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1997 Tentang Jenis Dan Penyetoran Penerimaan Negara Bukan Pajak .
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem

Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik Adalah Kegiatan Atau Rangkaian Kegiatan Dalam Rangka Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan Sesuai Dengan Peraturan Perundang-Undangan Bagi Setiap Warga Negara Dan Penduduk Atas Barang, Jasa, Dan/Atau Pelayanan Administratif Yang Disediakan Oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Gubernur Riau Nomor 93 Tahun 2016 Tentang Kedudukan Atau Susunan Organisasi, Tugas, Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau.

Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 17 Tahun 2005 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Dispenda Kota Dumai.

Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 26 Tahun 2005 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai.

Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Dumai.