

### Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Mutu Kerja Agen Asuransi Syariah pada PT Asuransi Jiwa Jasa Mita Abadi Syariah

Rita Anggaraini<sup>1</sup> Fauzi Arif Lubis<sup>2</sup> Rahmat Daim Harahap<sup>3</sup>

Ritaanggraininst17@gmail.com

Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana dan seberapa besar pengaruh Lingkungan Kerja, Bonus dan Insentif, Pelatihan dan Pengembangan Diri, Gaya Kepemimpinan Pada PT. Asuransi Jiwa Jasa Mitra Abadi Syariah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif pendekatan deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data Primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan di PT. Asuransi Jiwa Jasa Mitra Abadi Syariah. Subjek dalam penelitian ini adalah PT. Asuransi Jiwa Jasa Mitra Abadi Syariah dan objek penelitian ini adalah Lingkungan Kerja, Bonus dan Insentif, Pelatihan dan Pengembangan Diri, Gaya Kepemimpinan. Alat uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Spss22* untuk menguji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil uji hipotesis yaitu uji t menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Mutu Kerja dengan nilai t-hitung sebesar 2,713. Bonus dan Insentif dengan hasil uji bahwa Bonus dan Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Mutu Kerja dengan nilai t hitung 2,669. Pelatihan dan Pengembangan Diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap Mutu Kerja dengan nilai t-hitung sebesar 3,871. Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Mutu Kerja dengan nilai t-hitung sebesar 5,901. Dan hasil uji F menunjukkan bahwa variabel Lingkungan Kerja, Bonus dan Insentif, Pelatihan dan Pengembangan Diri, Serta Gaya Kepemimpinan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap Mutu Kerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwa Jasa Mitra Abadi Syariah dengan nilai F Prob 0.000. Hasil uji ini menunjukkan bahwa variabel Lingkungan Kerja, Bonus dan Insentif, Pelatihan dan Pengembangan Diri, Serta Gaya Kepemimpinan. Memberikan kontribusi sebesar 41,4% terhadap Mutu Kerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwa Jasa Mitra Abadi Syariah.

**Kata Kunci :** Lingkungan Kerja, Bonus dan Insentif, Pelatihan dan Pengembangan Diri, Gaya Kepemimpinan.

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi masa depan dan upaya mengantisipasi kemungkinan risiko dalam kehidupan ekonomi yang akan dihadapi, perlu dipersiapkan sejumlah dana sejak dini. Pada Artinya, asuransi syariah diperlukan untuk memberikan perlindungan finansial atas harta benda dan jiwa yang risikonya sangat mungkin terjadi dan tidak dapat diprediksi.

Di Indonesia. perkembangan asuransi juga semakin dikenal oleh masyarakat, Kelahiran perusahaan asuransi syariah didukung oleh banyaknya masyarakat yang beragama Islam yang

membutuhkan lembaga keuangan syariah yang membutuhkan lembaga keuangan syariah agar setiap interaksi muamalah yang dilakukannya sesuai dengan syariah.

Karena pada dasarnya masyarakat muslim memandang operasional asuransi konvensional dengan keraguan, atau bahkan keyakinan bahwa praktik tersebut cacat dari sudut pandang syariat. Hal ini dikarenakan sejumlah fatwa yang dikeluarkan oleh asuransi konvensional, karena akadnya mengandung unsur riba, spekulasi, penipuan, dan ketidakjelasan.

Sementara itu, kontrak perusahaan asuransi kolektif syariah didasarkan pada prinsip gotong royong dan kontribusi, selain secara konsisten mematuhi hukum dan prinsip-prinsip syariat Islam dalam semua kegiatannya dan tunduk pada mekanisme pengawasan syariah. Pendapat para ulama mengenai asuransi merupakan salah satu lembaga keuangan modern yang melakukan manajemen risiko yang mungkin dihadapi di masa yang akan datang.

Pendapat ulama asuransi adalah salah satu lembaga keuangan modern yang melakukan manajemen risiko yang mungkin dihadapi di masa yang akan datang. Menurut (Soemitra, 2009) Mutu Kerja adalah hasil kerja yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang pegawai, Mutu kerja yang rendah akan mempengaruhi kualitas organisasi, karena produktivitas kerja digunakan untuk mengukur hasil yang berkualitas.

Masih banyak perusahaan yang kurang memperhatikan faktor mutu kerja karyawannya. Peningkatan kualitas faktor kerja bagi karyawan sangat diperlukan agar kinerja karyawan dapat menghasilkan kualitas kerja yang baik. Sebagai agensi asuransi syariah misalnya harus memperhatikan kualitas pengetahuannya tentang asuransi syariah itu sendiri, karena agensi asuransi syariah akan menjadi penutup utama saat bertemu dengan calon nasabah.

Pentingnya peningkatan mutu kerja pada agensi asuransi syariah sangat penting untuk mendapatkan kualitas agen asuransi yang baik dalam menjalankan tugasnya sebagai perantara antara perusahaan asuransi dengan nasabah, oleh karena itu agen asuransi harus memiliki keahlian di bidangnya.

Mutu kerja yang baik dapat membantu perkembangan perusahaan sehingga lebih maju, apa lagi dengan faktor dukungan seperti, lingkungan kerja, bonus dan insentif, pelatihan dan pengembangan diri serta dengan gaya kepemimpinan. Indikator ini bisa membuat mutu kerja semakin meningkat dan membuat kemajuan kusus untuk bidang asuransi di indonesia.

Lingkungan kerja ialah semua keadaan di sekitar tempat kerja, akan mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. segala sesuatu yang tampak fisiknya, berhubungan dengan organisasi perusahaan atau kantor. Menurut (Maulidin, 2017) Lingkungan kerja yang baik akan sangat mempengaruhi tingkat produktivitas karyawan. Lingkungan kerja yang berkualitas akan menjadi pendorong bagi kegairahan kerja dan pada akhirnya akan mendorong produktivitas kerja, sedangkan.

Bonus dan insentif merupakan salah satu jenis penghargaan yang dikaitkan dengan prestasi kerja. Semakin tinggi prestasi kerja maka semakin tinggi pula insentif dan bonus yang diberikan. Insentif bisa dirumuskan sebagai remunerasi yang memadai bagi pegawai yang kinerjanya melebihi standar yang telah ditetapkan. Insentif merupakan faktor pendorong bagi karyawan untuk bekerja lebih baik sehingga kinerja pegawai dapat meningkat pelatihan dan pengembangan diri yaitu suatu proses pembelajaran yang dirancang untuk mengubah kinerja orang dalam melakukan pekerjaan mereka. Yang dimaksud dalam hal ini ada empat hal yang harus diperhatikan. Yaitu proses pelatihan, kinerja, peserta pelatihan, dan pekerjaan. Harus dipahami bahwa proses pelatihan mengacu pada perubahan yang harus terjadi pada peserta pelatihan. Dalam proses pelatihan, kinerja yang buruk disikapi sedemikian rupa sehingga menjadi lebih baik. Sehingga rangkaian tugas yang telah dinanti dapat diselesaikan dengan baik oleh pekerja yang telah mengikuti pelatihan.

Menurut (trang, 2017) gaya kepemimpinan adalah Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi dari satu individu ke individu lain untuk mencapai tujuan bersama. Kepemimpinan dapat didefinisikan sebagai penggunaan kekuasaan dan pengaruh untuk mengarahkan aktivitas pengikutnya ke arah

pencapaian tujuan. jadi bisa menyimpulkan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi orang lain untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Perusahaan PT. Asuransi Jiwa Jasa Mitra Abadi Syariah memiliki manajemen mutu kerja yang berubah ubah di setiap tahunnya, dari tahun ketahun, peneliti melihat adanya perubahan manajemen karyawan dalam meningkatkan mutu kerja karyawan yang berada di perusahaannya, berikut ini adalah data karyawan PT.Asuransi Jiwa Jasa Mitra Abadi Syariah.

**Tabel 1.1 Tabel Data karyawan PT. Asuransi Jiwa Jaya Mitra Abadi Syariah Tahun 2017-2020**

| <b>BERDASARKAN PENDIDIKAN</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| S2/master's degree            | 1           | 1           | 1           | 1           |
| S1/bachelor's degree          | 16          | 25          | 41          | 53          |
| dipolmat                      | 2           | 1           | 2           | 2           |
| Slta/ senior high school      | 2           | 3           | -           | 1           |
| <b>BERDASARKAN USIA</b>       | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> |
| 20=30                         | 9           | 11          | 19          | 25          |
| 31-40                         | 7           | 11          | 25          | 29          |
| 41-50                         | 5           | 8           | -           | -           |
| >50                           | -           | -           | -           | 3           |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>21</b>   | <b>30</b>   | <b>44</b>   | <b>57</b>   |

Pada tahun 2017 PT. Asuransi Jiwa Jaya Mitra Abadi Syariah , memiliki karyawan berjumlah hanya 21 orang karyawan saja, untuk menyelesaikan segala urusan di perusahaan. Pada tahun 2018 PT. Asuransi Jiwa Jaya Mitra Abadi Syariah memiliki karyawan sejumlah 30 karyawan, di tahun ini perusahaan tidak memiliki karyawan kontrak ataupun bisa disebut non staff.

Pada tahun 2019 PT. Asuransi Jiwa Jaya Mitra Abadi Syariah memiliki karyawan berjumlah 44 karyawan, ditahun ini perusahaan tidak memiliki karyawan yang berusia 40>50 dan tidak memiliki karyawan bertamatan SLTA, dan pada tahun 2020 PT. Asuransi Jiwa Jaya Mitra Abadi Syariah memiliki karyawab berjumlah 57 karyawan dan disini perusahaan memiliki karyawan yang berusia lebih dari 51 tahun dan memiliki karyawan bertamatan SLTA tidak seperti ditahun sebelumnya (AJJMAS, 2020).

**Tabel 1.2 Tabel data Pendapatan Asuransi PT. Asuransi Jiwa Jaya Mitra Abadi Syariah Tahun 2017-2020**

| <b>Pendapatan Asuransi</b> | <b>31 Desember 2017</b> | <b>31 Desember 2018</b> | <b>31 Desember 2019</b> | <b>31 Desember 2020</b> |
|----------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Kontribusi bruto           | 40,220,126,438          | 31,875,68,039           | 95,032,754,954          | 113,188,829,163         |
| Ujrah pengelolah           | (8,403,046,904)         | (10,899,545,563)        | (37,453,670,150)        | (39,472,520,16)         |

|   |                 |                 |                  |                 |
|---|-----------------|-----------------|------------------|-----------------|
| Bagian reasuransi                           | (20,20,195,354) | (10,219,952,47) | (30,125,381,954) | (32,705,435,19) |
| Perubahan kontribusi yang belum menjadi hak | (43,645,141)    | (65,141,147)    | (6,150,319,836)  | (2,149,317,810) |
| Pendapatan asuransi bersih                  | 11,564,239,039  | 10,691,049,850  | 21,303,383,011   | 38,861,555,993  |

Pendapatan asuransi PT. Asuransi Jiwa Jaya Mitra Abadi Syariah Tahun 2017 berjumlah 11,564,239,039, dan pada tahun 2018 memiliki jumlah 10,691,049,850, jumlah ini lebih sedikit dari pada jumlah di tahun 2017. Dan pada tahun 2019 memiliki jumlah 21,303,383,011, dan tahun 2020 memiliki jumlah 38,861,555,993, ini lah jumlah pendapatan asuransi pertahunnya milik PT. Asuransi Jiwa Jaya Mitra Abadi Syariah. Dilihat dari penelitian Ahmad Syarizal tahun 2016 menunjukkan bahwa secara keseluruhan hasil yang diperoleh dari variabel bonus dan insentif berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas kerja pegawai AJB Bumiputera. Sedangkan tidak adanya bonus dan insentif tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja perusahaan AJB Bumiputera.

Penelitian Dwi sandy trang tahun 2018 menunjukkan bahwa secara keseluruhan hasil yang di peroleh dari variabel bonus dan insentif berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas kerja pegawai. Sedangkan tidak adanya bonus dan insentif tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja pegawai Bumi Putera. Penelitian Maulidin Panjaitan tahun 2017 menunjukkan bahwa secara keseluruhan hasil yang di peroleh dari variabel gaya kepemimpinan sangat berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas kerja karyawan. Sedangkan tidak adanya perhatian terhadap gaya kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja karyawan.

Penelitian Erlin Emilia Kanda tahun 2018 menunjukkan bahwa keseluruhan hasil yang di peroleh dari variabel pelatihan kerja dan pengembangan diri sangat berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas kerja karyawan. Sedangkan tidak adanya perhatian terhadap pelatihan kerja dan pengembangan diri tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja pegawai Aliaz. Penelitian Noni Ardian tahun 2019 menunjukkan bahwa keseluruhan hasil yang di peroleh dari variabel pelatihan kerja dan pengembangan diri sangat berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas kerja karyawan. Sedangkan tidak adanya perhatian terhadap pelatihan kerja dan pengembangan diri tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja pegawai Asabri.

Berdasarkan uraian di atas, sehingga penulis terdorong untuk membuat penelitian yang berjudul **“Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas kerja agen asuransi pada PT. Asuransi Jiwa Jaya Mitra Abadi Syariah”**.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap mutu kerja di PT. Asuransi Jiwa Jaya Mitra Abadi Syariah ?

2. Apakah bonus dan insentif berpengaruh terhadap mutu kerja di PT. Asuransi Jiwa Jaya Mitra Abadi Syariah ?
3. Apakah pelatihan dan pengembangan diri berpengaruh terhadap mutu kerja di PT. Asuransi Jiwa Jaya Mitra Abadi Syariah ?
4. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap mutu kerja di PT. Asuransi Jiwa Jaya Mitra Abadi Syariah ?
5. Pengaruh lingkungan kerja, bonus dan insentif , pelatihan dan pengembangan diri serta gaya kepemimpinan secara simultan terhadap mutu kerja di PT. Asuransi Jiwa Mitra Abadi Syariah ?

## KAJIAN TEORITIS

### A. Mutu Kerja

#### 1. Pengertian Mutu Kerja

Menurut (Rahmawati, 2019) Mutu tenaga kerja adalah peningkatan mutu kualitas tenaga kerja menjadi lebih baik dengan diadakannya pelatihan dan seminar tenaga kerja, dan memberikan praktek berkerja dengan baik, dan memberikan pemahaman kerja yang bisa diterapkan oleh pekerja. keterampilan dan sikap setiap orang untuk menyadari bawah menciptakan mutu yang baik berarti membuat semua yang ada di dalam perusahaan menjadi lebih baik lagi.

Mutu merupakan hasil perkerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang pegawai. Jadi meningkatkan mutu bertujuan untuk memberikan hasil yang terbaik yang pada akhirnya sangat berguna bagi perusahaan dan bagi pegawainya.

Mutu adalah mengukur produk atau jasa pelayanan yang disesuaikan dengan spesifikasi waktu yang terbatas. Mutu juga di defisikan sebagai totalitas fitur dan karakter sebuah produk atau pelayanan yang ditekankan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan.

Mutu atau mutu memiliki definisi yang bervariasi dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi kualitas konvensional biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti kinerja, keandalan, kemudahan penggunaan, estetika, dan sebagainya. Definisi strategis mutu adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). (Vincent Gaspersz, 2001)

Pada dasarnya manajemen mutu didefinisikan sebagai cara untuk terus meningkatkan kinerja pada setiap tingkat operasi atau proses di setiap area fungsional organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia. (Vincent Gaspersz, 2001). Sistem mutu adalah bagian dari praktik, tanggung jawab, kebijakan, dan prosedur yang digunakan organisasi untuk menerapkan dan memelihara tingkat mutu dalam produk, proses, dan layanan.

9

Vincent Gaspersz (2001) mendefinisikan Sistem Manajemen Mutu sebagai seperangkat prosedur terdokumentasi dan praktik standar untuk manajemen sistem yang bertujuan untuk memastikan kesesuaian suatu proses dan produk dengan kebutuhan atau persyaratan khusus. Kebutuhan atau persyaratan ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi. Sistem Manajemen Mutu mendefinisikan bagaimana suatu organisasi menerapkan praktik manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan pasar.

Banyak manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan Sistem Manajemen

Mutu, terutama bagi pelanggan, perusahaan, maupun bagi staf dan karyawan. Manfaat tersebut didasarkan pada sistem kerja Manajemen Mutu yang berlandaskan pada kepuasan pelanggan dan perbaikan terus-menerus. Ini akan mengurangi berbagai bentuk pemborosan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kedua faktor tersebut pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan.

Manfaat Sistem Manajemen Mutu bagi pelanggan termasuk memiliki sedikit atau tidak ada masalah dengan produk atau layanan, perawatan yang lebih baik untuk pelanggan atau lebih banyak perhatian kepada pelanggan, dan kepuasan pelanggan terjamin atau terpenuhi. Sementara itu, manfaat Sistem Manajemen Mutu bagi perusahaan antara lain perubahan kualitas produk dan layanan, staf lebih termotivasi, produktivitas meningkat, biaya berkurang, produk cacat berkurang, dan masalah dapat diselesaikan dengan cepat.

## **2. Pengaruh Mutu Kerja Terhadap Agen Asuransi Syariah**

Menurut (Malayu S.P, 2018) Agen asuransi syariah itu sendiri adalah seorang yang berkerja bertindak untuk dan atas nama perusahaan asuransi syariah memasarkan produk asuransi syariah. dan asuransi syariah itu sendiri adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau tabarru yang memberikan pola pengembalian untuk mengadapi resiko tertentu melalui akad yang sesuai syariah.

Pengaruhnya mutu kerja untuk agen asuransi syariah itu sangat berdampak di karenakan jika agen asuransi syariah it sendiri tidak memiliki keterampilan dan keahlian atau pun wawasan terhadap asuransi syariah maka kualitas kerja seorang agen akan terlihat, sebab agen asuransi adalah cover pertama dari perusahaan asuransi itu sendiri, maju mundurnya perusahaan asuransi tergantung bagaimana manajemen dan marketing perusahaannya.

Pengembangan karir yang dilakukan perusahaan tidak lepas dari perencanaan SDM, rekrutmen, dan seleksi dalam menentukan jenjang karir selanjutnya. Dari kegiatan tersebut, harus mendapatkan sejumlah agen potensial dengan kualitas terbaik. Pekerja (agen) seperti itu harus diberi kesempatan untuk mengembangkan kualitas kerja baginya (*self an insurance agent*), sehingga dengan kemampuannya yang terus meningkat sesuai tuntutan perusahaan, tidak hanya mempertahankan eksistensi perusahaan, tetapi juga mampu mengembangkan dan mempertahankan pekerjaannya.

Pengembangan diri adalah suatu usaha yang dilakukan secara formal dan terus menerus untuk perubahan nilai, sikap, dan motivasi kerja yang terjadi pada diri seseorang, karena bertambahnya usia yang membuat seseorang semakin dewasa dalam menentukan arah dan tujuan karir yang diembannya. Pengembangan diri juga diartikan sebagai upaya untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan pelatihan.

Program pengembangan sumber daya manusia akan menguntungkan organisasi dan karyawan itu sendiri. Perusahaan akan mendapatkan keuntungan berupa peningkatan produktivitas, stabilitas dan fleksibilitas untuk beradaptasi dengan lingkungan yang selalu berubah. Bagi karyawan itu sendiri, mereka dapat meningkatkan keterampilan atau pengetahuan mereka tentang pekerjaan mereka. Pengembangan sumber daya manusia menjadi dasar bagi seseorang untuk menduduki jabatan yang lebih tinggi di perusahaan (promosi) atau dipindahkan ke pekerjaan lain (mutasi). Kegiatan pengelolaan SDM dapat dilakukan pada tingkat individu, kelompok dan unit organisasi yang lebih tinggi. Kadang ada kegiatan yang diprakarsai oleh organisasi, misalnya: rekrutmen atau program pengembangan manajemen, dan kadang ada kegiatan yang inisiatifnya datang dari individu atau kelompok, misalnya: pensiun atas permintaan sendiri, peningkatan keselamatan kerja. Apapun bentuknya, tanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan tersebut saling berkaitan. Semua kegiatan ini bersamasama membentuk sistem manajemen sumber daya manusia

## **3. Indikator Mutu Kerja**

Menurut (robbins,2017) kinerja karyawan memiliki lima indikator, yaitu:

1. Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawa terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Ketepatan Waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
3. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
4. Kemandirian. Merupakan tingkat seseorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan tugas kerjanya.
5. Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

#### **4. Pandangan Islam Terhadap Mutu Kerja**

Menurut (qardlawi, 2019) bagi para pemeluknya, Islam adalah agama yang sempurna dan membawa rahmat bagi seluruh alam. Setiap aspek kehidupan mulai dari hal yang paling sederhana sampai hal yang paling kompleks ada aturannya dalam agama Islam. Istilahnya, dari mulai manusia bangun tidur, beraktivitas, sampai tidur lagi diatur oleh agama Islam.

Islam adalah agama yang menekankan pentingnya penjaminan mutu. Maksud di sini adalah mutu dalam berbagai bidang kehidupan, baik dalam kaitannya dengan pribadi, pekerjaan, pergaulan, produk, dan sebagainya. Seorang muslim diwajibkan menjadi manusia yang bermutu. Jalan menjadi manusia yang bermutu adalah melalui pendidikan, menjadi pembelajar sepanjang hayat. Allah akan memuliakan hamba-hamba-Nya yang beriman dan memiliki ilmu beberapa derajat. Dan manusia yang paling bermutu dihadapan-Nya adalah manusia yang paling mulia.

Seorang muslim pun wajib memiliki akhlak yang mulia sebagai bentuk jaminan mutu dirinya. Seorang karyawan atau wirausahawan bukan hanya dituntut untuk cerdas secara intelektual, tetapi juga harus memiliki karakter yang baik seperti jujur, amanah, disiplin, dan pekerja keras. Itulah jaminan mutunya dihadapan pimpinan atau pelanggan.

Dari penjelasan ini dapat di ambil kesimpulan bahwa dalam konsep umat islam pun kualitas atau mutu sangat diutamakan. Terdapat banyak pengertian tentang mutu atau kualitas dalam islam, mutu juga di utamakan dalam islam dan islam juga mengajarkan bagaimana menjadi kualitas yang terbaik dari yang terbaik agar mendapatkan nafka dari jalan yang baik atau jalan yang diridhokan Allah.

Mutu memiliki hubungan yang sangat kuat dengan apa adanya Islam diajarkan dalam Alquran dan hadits. Tapi dalam prakteknya, orang Islam jauh tertinggal dengan non muslim yang tidak tahu seluk beluknya seluk beluk isi Alquran dan hadits. Demikian juga menciptakan segalanya yang ada baik di langit maupun di bumi (Basyit, 2018). Islam mengajarkan bahwa setiap manusia ketika melakukan segala sesuatu harus sungguh-sungguh, teliti, tidak setengah-setengah. Dengan sepenuh hati agar hasil karya menjadi rapi, indah, teratur, dan sesuai dengan apa yang diperintahkan atau apa yang seharusnya terjadi (Mahmudin, 2018). Tujuan dari hal ini adalah untuk dapat memberikan kebaikan dalam arti mampu memuaskan pelanggan. Tentunya melalui tahapan termasuk proses yang berkualitas. Proses kualitas dapat dilakukan jika sumber daya manusia bekerja secara optimal, memiliki komitmen dan istiqomah dalam pekerjaannya.

Tanpa komitmen dan istiqomah dari sumber daya manusia, badan atau organisasi maka badan atau organisasi tersebut tidak akan mampu melakukan proses kualitas. Oleh karena itu untuk melakukan proses tersebut Dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dengan dedikasi dan kualitas yang tinggi. Proses mutu perlu dilakukan oleh semua tingkatan dan semua lini dalam suatu instansi atau organisasi.

Jika semua sumber daya manusia di instansi dan organisasi menyadari pentingnya hal ini, maka kualitas a lembaga atau organisasi dapat dibuat. Dalam bekerja, sumber daya manusia dituntut untuk tidak diremehkan bentuk-bentuk pekerjaan yang dilakukan, memberi makna pada pekerjaannya mereka,

menyadari bahwa kedermawanan adalah cara keberadaan dan dari sisi efeknya, kedermawanan itu bukan ditujukan untuk Tuhan, melainkan untuk dirinya sendiri (Mahmudin, 2018).

Kita sebagai makhluk ciptaan ketika melakukan suatu kegiatan itu baik, maka Allah akan memberi pahala atau ganjaran bagi siapa melakukannya, tetapi jika kita sebagai hamba melakukan kejahatan, maka dosa dan hukuman dari Allah akan menimpa kita.

Mutu adalah topik aktual di bidang bisnis, pendidikan dan bidang lainnya. Namun, istilah kualitas membutuhkan interpretasi yang cermat dan membutuhkan interpretasi yang cermat. Implementasi manajemen mutu di pendidikan mengutamakan tercapainya harapan pelanggan melalui usaha perbaikan terus-menerus. Ada banyak ahli dalam manajemen mutu memberikan ambang batas kualitas yang berbeda, (Saud, 2018).

Istilah Mutu mengacu pada ukuran penilaian atau penghargaan diberikan atau dibebankan pada barang atau kinerjanya. Kualitas memiliki pengertian ukuran, isi, ketentuan dan penilaian kualitas suatu barang dan jasa (Basyit, 2018). Kualitas adalah keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi pemasaran, rekayasa, pembuatan dan pemeliharaan di mana produk dan barang penggunaan layanan tersebut akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan.

Suatu produk dan jasa dikatakan berkualitas jika dapat memberikan kepuasan penuh kepada pemangku kepentingan (Saud, 2018). Kualitas adalah ide yang dinamis terkait dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan mengenai keseluruhan bentuk barang atau jasa. Dengan demikian kualitas memiliki standar yang harus melebihi keinginan pelanggan. Tujuan kualitas adalah untuk menciptakan perubahan serta melakukan perbaikan terus-menerus sehingga memberikan kepuasan yang lebih besar maksimal bagi pelanggan atau konsumen. Selain itu, kualitas bertujuan untuk meyakinkan pelanggan bahwa produk atau jasa yang ditawarkan telah terpenuhi persyaratan dan dapat memberikan kepuasan pelanggan. Manajemen mutu adalah salah satu cara yang dapat memfasilitasi Kebanyakan ahli atau profesional pendidikan memecahkan masalah lingkungan pendidikan khususnya yang terus statis. Manajemen mutu dapat sebagai perantara untuk membentuk hubungan antara dunia pendidikan, bisnis, dan penguasa (Mahmudin, 2018).

Secara filosofis, konsep manajemen kualitas menekankan pada pencarian kualitas konsisten dengan perbaikan terus-menerus untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen Mutu dalam dunia pendidikan merupakan institusi pendidikan yang memposisikan dirinya sebagai lembaga jasa atau dengan kata lain industri jasa.

Yaitu institusi memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan (pelanggan) (Basyit, 2018). Tujuan dari manajemen mutu adalah untuk memastikan bahwa semua sumber daya manusia dalam suatu instansi atau organisasi telah bekerja sama untuk meningkatkan kualitas secara maksimal sehingga mencapai kepuasan konsumen dan berdampak pada kesuksesan jangka panjang.

## **B. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Kerja**

Menurut (Simanjuntak,2019) Kualitas kerja sangat dibutuhkan dalam menyelesaikan setiap pekerjaan. Dampak dari memiliki kualitas kerja yang baik adalah promosi jabatan, kenaikan gaji dan masih banyak lagi. Bekerja secara berkualitas pun tidak hanya datang dari faktor dari diri sendiri saja. Tapi banyak faktor yang mempengaruhi diantaranya

1. Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Ketepatan Waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
3. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

4. Kemandirian. Merupakan tingkat seseorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan tugas kerjanya.
5. Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

### **C. Hal-Hal Yang Mempengaruhi Peningkatan Mutu Kerja Karyawan**

Kualitas kerja sangat dibutuhkan dalam menyelesaikan setiap pekerjaan. Dampak dari memiliki kualitas kerja yang baik adalah promosi jabatan, kenaikan gaji dan masih banyak lagi. Bekerja secara berkualitas pun tidak hanya datang dari faktor dari diri sendiri saja. Tapi banyak faktor yang mempengaruhi diantaranya.

#### **1. Lingkungan Kerja**

Perusahaan harus memastikan bahwa memiliki lingkungan kerja yang sehat baik dari udara dan penerangan, suara, kebersihan, keamanan, hubungan kerja sama karyawan maupun pimpinan, tanggung jawab, komunikasi lancar. Kunci dari karyawan memiliki kualitas kerja yang baik adalah dari lingkungan kerja yang sehat.

#### **2. Bonus dan Insentif**

Gaji, bonus dan insentif adalah faktor yang paling dapat dilihat ketika seseorang mempunyai kualitas kerja yang baik atau tidak. Upah adalah salah satu faktor yang paling mempengaruhi peningkatan motivasi kerja karyawan, apalagi dengan adanya jaminan sosial, pemberian, penghargaan, kenaikan pangkat, promosi. Bisa lebih membantu semangat karyawan dalam bekerja sehingga mendapatkan kualitas kerja karyawan yang baik.

#### **3. Pelatihan dan Pengembangan Diri**

Untuk bisa mengembangkan diri, tidak hanya dilakukan oleh diri sendiri tapi dukungan dari perusahaan juga perlu. Seperti waktu yang diperlukan untuk mencapai target, retensi pengetahuan dan keterampilan, transfer pelatihan dan keterlibatan karyawan, mengadakan pelatihan kerja disamping karyawan semakin handal dalam pekerjaannya, pelatihan kerja ini dapat menambah wawasan. Banyak hal yang bisa dilakukan oleh perusahaan dan diri sendiri untuk pengembangan diri untuk mencapai kualitas mutu kerja yang baik.

#### **4. Gaya Kepimpinan**

Atasan yang menyenangkan dan komunikatif dapat berpengaruh juga dalam kualitas kerja. Pekerjaan datang dari atasan kita, cara komunikasi yang bagus maka kita akan senang hati melakukan pekerjaan tersebut. Gaya kepemimpinan pastinya akan mempengaruhi kinerja dari setiap karyawannya. Dengan karakter kemampuan mengambil keputusan, kemampuan memotivasi, kemampuan komunikasi, kemampuan mengendalikan bawahan, tanggung jawab dan kemampuan mengendalikan emosi. pemimpin yang dapat membangkitkan semangat kerja karyawan sehingga dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan.

### **D. Hal-hal Yang Mempengaruhi Penurunan Mutu Kerja Karyawan**

Menurut (Mangkunegara, 2018) Seorang karyawan menjadi faktor penting untuk mengembangkan operasional bisnis perusahaan jauh lebih baik. Akan tetapi, ada masanya sebuah perusahaan menemukan salah satu karyawannya mengalami penurunan kinerja. Bila dibiarkan akan semakin memburuk dan mempengaruhi yang lain. Penurunan tersebut bukan tanpa alasan, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja menurun. Perusahaan pun dituntut untuk mendeteksi faktor-faktor tersebut lebih dalam. Faktor apa yang mempengaruhi penurunan kinerja karyawan sebagai berikut :

### 1. *Multitasking*

Bagi sebagian orang, multitasking adalah solusi cerdas untuk menyelesaikan beberapa pekerjaan sekaligus. Fakta tersebut tidak salah. Tetapi, multitasking dapat mengurangi fokus dan kualitas dari hasil pekerjaan itu sendiri. Hasil dari pekerjaan yang buruk akan mempengaruhi proses bisnis perusahaan. Ada baiknya untuk membuat daftar skala prioritas sederhana dan fokus menyelesaikan rangkaian tugas satu-satu berdasarkan tingkat urgensinya.

### 2. *Stres dan Burnout*

Masalah besar lain yang dihadapi perusahaan adalah karyawan yang mengalami stress dan kelelahan atau burnout. Ketika karyawan dikejar-kejar oleh kecemasan terkait pekerjaan, mereka kehilangan konsentrasi, terganggu, dan tidak mampu menyelesaikan tugas dengan baik. Mereka mungkin melompat dari satu tugas ke tugas lain dan berpikir bagaimana memanfaatkan waktu mereka untuk menyelesaikan pekerjaan sebanyak mungkin.

Ini akan mengarah pada multitasking dan itu bukan hal yang baik untuk produktivitas. Alasan lain untuk meningkatnya tingkat stres dan akhirnya karyawan menjadi burnout adalah ketika terlalu terbebani dengan terlalu banyak tugas sekaligus. Oleh karenanya, bisa menyebabkan pekerjaan tidak maksimal dan berantakan sehingga berpengaruh kepada perusahaan.

### 3. *Kurangnya Sense of Belonging* (rasa memiliki)

Karyawan terkadang tidak merasa menjadi bagian dari perusahaan. Penting bagi pimpinan perusahaan untuk memastikan bahwa lingkungan dalam bisnis mereka menyambut baik karyawan baru dan tidak membuat mereka merasa kurang dihargai. Sebelum merekrut, ada baiknya tim HR mengkomunikasikan prinsip-prinsip dan nilai-nilai perusahaan terlebih dahulu kepada kandidat untuk memastikan bahwa kandidat mengerti dan memiliki motivasi untuk mengikuti prinsip dan nilai yang ada dalam perusahaan. Kalau tidak, kemungkinan karyawan menjadi kurang produktif karena mereka akan merasa bahwa mereka tidak berada di tempat yang tepat.

### 4. *Perilaku Toxic*

Perilaku toxic mungkin hampir sering ditemui di banyak tempat dan banyak karyawan yang menderita karenanya. Seringkali perilaku ini terjadi karena ada beberapa orang yang mencoba memanipulasi lingkungan kerja. Anggota tim yang terkena dampak akan tidak bahagia selama bekerja dan mulai mempertimbangkan untuk pindah ke perusahaan lain.

### 5. *Terlalu Banyak Rapat*

Rapat sangat berguna untuk memicu ide-ide untuk pertumbuhan bisnis dan evaluasi bisnis. Namun, bila rapat terlalu sering diadakan justru akan menghabiskan banyak waktu kerja dan karenanya membuat mereka tidak produktif. Pendekatan yang lebih baik adalah dengan menggunakan pertemuan kecil harian di dalam tim, dimana tim bersama-sama melakukan review yang telah selesai, sedang dalam proses atau akan segera dimulai satu sama lain. Strategi pertemuan kecil ini akan membuat manajer dan pimpinan perusahaan tetap update tentang apa yang terjadi progress yang ada di karyawan tanpa rapat yang terlalu banyak.

### 6. *Manajemen yang buruk*

Alasan lain mengapa karyawan memiliki produktivitas yang rendah di tempat kerja adalah manajemen yang buruk. yang menurunkan motivasi mereka untuk memberikan yang terbaik bagi perusahaan tempat mereka bekerja. Masih banyak atasan yang melakukan penekanan karyawan. hal terbaik membangun tim di mana semua orang merasa dihargai dan bekerja menuju penyelesaian satu tujuan bersama.

## E. Agen Asuransi

### 1. Pandangan Islama Dalam Pemasana

Menurut (Ayun,2017) Pemasaran dapat dikatakan beretika ketika memenuhi dua unsur utama yaitu bersikap lemah lembut dan sopan santun. Promosi harus menggunakan kata-kata yang lembut. Seorang pelaku bisnis harus bersikap ramah dalam dan tidak berbohong dalam melakukan promosi. Pemasaran yang professional dalam Al-qur'an harus memenuhi beberapa unsur.

Diantaranya yaitu pertama, sikap adil dan jujur dalam berpromosi artinya bebas dari perilaku curang, unsur gharar, manipulasi, mencampurkan kebenaran dengan kebatilan, baik dalam menerangkan spesifikasi barang ataupun harga. Alqur'an memerintahkan kepada manusia untuk jujur, tulus, ikhlas dan benar dalam semua perjalanan hidupnya. *مَنْ أَحَبُّ أَنْ يَبْسُطَ لَهُ فَرْزَقَهُ، وَيَنْسَأَ لَهُ فِئْتَهُ، فَتَلِي صِلَ رَحْمَةٍ*

“Dari Abi Hurairah r.a beliau berkata: Rasulullah SAW Bersabda barang siapa yang ingin diluaskan rizkinya dan dilambatkan ajalnya (panjang umur) hendaklah ia menyambung tali persaudaraannya”. (Diriwayatkan Oleh Bukhari).

Maksud dari “dilapangkan rezekinya” menurut Imam an-Nawawi dalam Syarh Shahih Muslim adalah dilebarkan dan dibuat banyak hartanya, sedangkan dalam pandangan yang berbeda artinya adalah diberikan keberkahan harta.

Menurut al-Hafizh Ibnu Hajar al-‘Asqalani dalam Fathul Bari dan al-Hafizh anNawawi dalam Syarh Shahih Muslim makna dari hadist diatas dijelaskan bahwa

“dilambatkan ajalnya (panjang umur)”

Menurut (Rohmad, 2022) Merupakan kiasan dari keberkahan usia. Yang berarti ketika orang melakukan silaturahmi maka orang tersebut akan diberikan ketaatan serta kemudahan dalam menjalani kehidupan yang nantinya bermanfaat untuk di akhirat serta akan dijauhkan dari hal-hal non faedah sehingga umurnya tidak sia-sia. Hadist tersebut dengan rinci menyatakan bahwa ketika melakukan suatu pekerjaan bisnis tentunya harus saling menjaga hubungan baik antara nasabah dengan pelaku bisnis,

Dengan terjadinya hubungan baik berarti akan menimbulkan suatu kepercayaan yang akan berpengaruh pada keberlangsungan kegiatan operasional perusahaan. Peningkatan jumlah nasabah tentunya dapat digapai dengan mudah apabila perusahaan telah mendapat kepercayaan dari nasabah sehingga tanpa disuruh nasabah akan sukarela mempromosikan perusahaan tersebut. Hal inilah yang dapat dikatakan sebagai peluas rezeki.

Pertanggung jawaban bahwa perjanjian asuransi adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kehilangan, kerusakan atau hilangnya keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum pihak ketiga yang dapat diderita oleh tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggalnya atau hidup seseorang yang dipertanggung jawabkan, subjek pertanggung jawaban, termasuk tertanggung dan penanggung. Selain tertanggung dan penanggung, perusahaan asuransi juga memiliki pihak lain yaitu agen asuransi. Agen asuransi adalah perwakilan dari perusahaan asuransi yang mencari, mengumpulkan, dan melayani pemegang polis. Hubungan agen asuransi didasarkan pada suatu perjanjian atau dikenal dalam bisnis asuransi yaitu perjanjian keagenan atau kontrak keagenan yang dibuat dan disetujui oleh kedua belah pihak yaitu perusahaan asuransi dan agen asuransi.

Sesuai dengan Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

(KUHP), bahwa setiap perjanjian lahir baik karena perjanjian maupun karena undang-undang. Selain Pasal 1233 KUH Perdata, ada juga Pasal 1338 KUH Perdata, bahwa semua perjanjian yang dibuat sah berlaku sebagai undang-undang - Menurut yang membuatnya, suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan persetujuan antara kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang dinyatakan oleh undang-undang cukup untuk hal itu.

Faktanya, antara perusahaan asuransi dengan agen asuransi, dalam hubungan kerjanya perusahaan dapat memutuskan hubungan kerja secara sepihak, tanpa persetujuan agen asuransi. Pemutusan kontrak secara sepihak atau secara hukum dapat disebut sebagai pemutusan hubungan kerja sepihak, dalam hal ini jelas tidak sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia yang tertuang dalam Pasal 28D ayat (2), karena dalam hal itu Pasal tersebut menyatakan bahwa setiap orang berhak untuk bekerja, maka terdapat antinomi dengan pemutusan hubungan kerja atau dalam hal ini pemutusan kontrak secara sepihak.

Pemutusan kontrak secara sepihak ini juga dapat disebut sebagai pemutusan hubungan kerja oleh pemberi kerja karena pemutusan hubungan kerja ini didasarkan atas kemauan atau gagasan yang berasal dari pihak perusahaan atau pengusaha. Pemutusan hubungan kerja biasanya didasarkan pada faktor-faktor seperti pengurangan jumlah pekerja, pelanggaran oleh pekerja atau perusahaan yang merugi atau hal lainnya.

Berdasarkan Pasal 151 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan disebutkan bahwa pemutusan hubungan kerja oleh pengusaha harus mendapat persetujuan terlebih dahulu dari lembaga penyelesaian perselisihan hubungan industrial. Jadi pemutusan hubungan kerja bagi pekerja tidak dapat dilakukan dengan seenaknya atau menurut kehendak pemberi kerja itu sendiri, semuanya harus berdasarkan alasan yang kuat.

Pemutusan kontrak secara sepihak yang dilakukan oleh perusahaan dianggap tidak adil terhadap agen asuransi yang telah diputus kontraknya, sehingga penting untuk mengetahui dan melakukan penelitian untuk mendapatkan keadilan yang diharapkan oleh agen asuransi tersebut, mengenai ada tidaknya upaya hukum yang dapat dilakukan. diambil oleh agen agar dapat memperoleh kembali hak-haknya sebagai pekerja yang dilanggar oleh perusahaan.

Dari latar belakang permasalahan tersebut dapat dirumuskan permasalahannya yaitu bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh agen asuransi apabila agen asuransi telah diputus kontraknya secara sepihak oleh pihak perusahaan. Tujuan penelitian penulisan ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan upaya hukum bagi agen asuransi yang mengalami pemutusan kontrak secara sepihak.

Tinjauan pustaka dibagi menjadi tiga variabel yaitu upaya hukum, agen asuransi, dan pemutusan kontrak sepihak. Agen Asuransi adalah orang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa dalam pemasaran jasa asuransi untuk dan atas nama Penanggung atau atas nama perusahaan. Pemutusan Kontrak Sepihak adalah pemutusan atau pemutusan kontrak keagenan yang dilakukan secara sepihak.

## 2. Definisi Agen

Dalam bisnis jasa asuransi, sebutan seorang penjual produk asuransi pada umumnya adalah *Agent Executive, Financial Consultant, Agen Representative, Consultant Agent*. Sedangkan, sebutan yang sudah memasyarakatkan adalah agen, sehingga disetiap lembaga seperti dikantor pemasaran asuransi ataupun ditingkat an asuransi terdapat divisi keagenan atau komisi keagenan.

Di lain pihak, Menurut Undang-Undang Perasuransian No 2 Tahun 1992 definisi dari agen asuransi adalah seorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa dalam memasarkan jasa asuransi untuk dan atas nama penanggung. Jadi dapat disimpulkan, bahwa yang dimaksud dengan agen asuransi adalah orang atau badan hukum yang memasarkan jasa asuransi atau melakukan persuasif kepada calon pembeli atau klien, baik secara perorangan maupun lebih, untuk membeli jasa asuransi yang ditawarkan secara menguntungkan.

Secara umum, agen berarti seseorang yang diberi pekerjaan untuk tujuan kontrak antara perusahaan dengan pihak ketiga. Agen bertindak sebagai perantara untuk mempertemukan pembeli dan penjual barang atau jasa, dengan menerima premi berdasarkan kesepakatan sesuai dengan nilai transaksi yang dilakukan. Agen dalam kegiatan ekonomi memainkan peranan yang penting untuk memperlancar fungsi dan mekanisme pasar.

Agen adalah orang yang bekerja sendiri atau bekerja untuk badan usaha. Bertindak atas nama perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi syariah dan memenuhi persyaratan untuk mewakili perusahaan Asuransi atau Perusahaan asuransi syariah memasarkan produk asuransi atau produk asuransi Syariah.

Agen asuransi adalah orang yang ditunjuk oleh perusahaan asuransi untuk memasarkan produk asuransi dari perusahaan yang bersangkutan. Hal yang paling penting dalam asuransi syariah adalah kemampuan agen perusahaan asuransi dalam menjelaskan produk asuransi dengan baik dan jelas, karena bukan tidak mungkin miskomunikasi dan kesalahpahaman terjadi antara penjual dan kandidat.

Nasabah salah satu jalur yang harus ditempuh oleh perusahaan asuransi untuk menghindari kesalahan komunikasi dan kesalahpahaman antara tenaga penjualan dengan calon konsumen adalah dengan meningkatkan profesionalitas agen penjualan. Dalam bisnis jasa asuransi, nama penjual produk asuransi adalah umumnya adalah Agen Pelaksana, Perwakilan Agen Konsultan Keuangan, Agen Konsultan. Sedangkan sebutan yang sudah disosialisasikan adalah agen.

Sehingga di setiap lembaga seperti di kantor pemasaran asuransi dan atau ditingkat asosiasi asuransi, terdapat divisi keagenan atau komisi keagenan. Menurut Wahyu Prihantono, agen adalah orang yang dipercaya oleh perusahaan asuransi dan dipercaya oleh pemegang polis yang bertugas mencari dan mendapatkan calon pemegang polis dengan memberikan informasi tentang pentingnya jaminan hari tua, perlindungan bagi keluarga, atau orang lain yang mempunyai kepentingan asuransi.

Setiap agen asuransi hanya dapat menjadi agen dari satu perusahaan Pertanggungjawaban. Agen asuransi wajib memiliki perjanjian keagenan dengan perusahaan asuransi agen. Semua tindakan yang berhubungan dengan agen asuransi Transaksi asuransi menjadi tanggung jawab agen perusahaan asuransi. Dalam menjalankan aktivitasnya, agen asuransi wajib memberikan informasi yang akurat secara benar dan jelas kepada calon tertanggung tentang program asuransi yang dipasarkan dan ketentuan isi polis, termasuk mengenai hak dan kewajiban calon yang diasuransikan.

### 3. Fungsi Agen

Pada awal berdirinya asuransi syariah di Indonesia yaitu asuransi takaful, dalam menjual polis atau mencari premi tidak menggunakan sistem keagenan seperti yang dilakukan oleh asuransi syariah yang ada di Malaysia agen tidak terlihat, tetapi orang-orang datang sendiri untuk membeli polis asuransi. Namun, setelah satu tahun dicoba tanpa keagenan ternyata pertumbuhannya tidak terlalu cepat. Bahkan terlihat lambat.

Menurut (Ali, 2017) Hal ini menjadi perhatian penuh bagi pihak perusahaan asuransi bahwa peran agen sebagai orang yang mengenalkan, menginformasikan dan menjelaskan ke masyarakat sangat dibutuhkan. Karena fungsi agen menjual asuransi sama halnya dengan perbuatan memproduksi asuransi. Agen merupakan orang yang dipercaya oleh perusahaan asuransi untuk memberikan pengertian tentang pentingnya asuransi sebagai jaminan masyarakat.

Oleh karena itu agen harus jujur, baik jujur kepada diri sendiri, jujur kepada masyarakat, maupun jujur kepada perusahaan. Melihat peran agen pada perusahaan asuransi, maka fungsi seorang agen dalam menjalankan kegiatannya mempunyai tugas, kewajiban dan tanggung jawab.

#### a. Tugas Tugas Agen :

- b) Menjelaskan betapa pentingnya asuransi bagi masyarakat.
- c) Menjelaskan tentang apa, siapa, dan bagaimana kinerja perusahaan asuransi,
- d) Mendapatkan calon pemegang polis atau nasabah sebanak banyaknya
- e) Dapat dipercaya, baik oleh perusahaan maupun masyarakat.
- f) Menjaga nama baik perusahaan asuransi tempat berkerja.

#### b. Kewajiban Agen :

- a) Agen perlu mengetahui apa saja keperluan calon nasabah, tergantung dalam penjualan produk yang ditawarkan

- b) Melakukan penutupan dan segera menyetorkan premi pertama yang berhasil ditagih pada hari kerja.
  - c) Memberikan pelayanan yang baik kepada calon tertanggung dengan tidak melanggar kode etik profesional agen asuransi.
- c. Tanggung Jawab Agen :
- a) Memenuhi target yang ditetapkan.
  - b) Berproduksi secara sehat.

#### 4. Wewenang Agen

Dalam bisnis agen diberi kuasa dan wewenang untuk melakukan penjualan dan promosi barang-barang atau jasa milik perusahaan yang diageninya. Secara umum wewenang seorang agen terutama terletak pada wewenang yang diberikan kepadanya oleh kontrak keagenan atau yang biasa disebut dengan perjanjian keagenan.

Menurut (Sumantoro,2018) karena adanya wewenang yang dimilikinya oleh agen merupakan kriteria utama untuk mendapatkan adanya suatu keagenan.

Namun, kekuasaannya untuk mengikat perusahaan melampaui wewenang kontrak ini. Agen mempunyai tiga macam wewenang, pertama adalah wewenang tersurat yaitu tercantum dalam kontraknya dengan perusahaan yang dalam hal ini perusahaan asuransi.

Yang kedua adalah wewenang tersirat, yaitu agen memperoleh wewenang yang layak dianggap publik yang dimilikinya. Aturan menyelidiki syarat-syarat sesungguhnya dari setiap perjanjian keagenan. Jika layak maka bagi public yaitu untuk mempercayai bahwa seorang agen mempunyai wewenang untuk suatu tindakan tertentu, maka sejauh yang menyangkut hukum, agen tersebut mempunyai wewenang.

#### 5. Kewajiban utama agensi asuransi

- a) Memiliki sertifikat dan lisensi dari asosiasi perusahaan asuransi sejenis.
- b) Mengutamakan kepentingan pemegang polis daripada kepentingan diri sendiri.
- c) Hanya terdaftar di 1 ( satu ) perusahaan asuransi jiwa
- d) Mengerti, menaati dan melaksanakan standar praktik dan kode etik tenaga pemasar asuransi jiwa

#### 6. Kewajiban utama perusahaan asuransi jiwa

- a) Memiliki perjanjian dengan tenaga pemasar.
- b) Tidak bermitra dengan tenaga pemasar yang tidak memiliki sertifikat & lisensi dari sosial.
- c) Dilarang bermitra dengan tenaga pemasar yang masih terikat perjanjian dengan perusahaan lain.
- d) Memberikan pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan kepada tenaga pemasar agar dapat menjalankan profesi dengan kompetensi dan integritas tinggi.

#### 7. Syarat- syarat Agen

Seorang agen sebagai penjual dalam asuransi tidak mudah didapatkan berjualan dengan kinerja yang baik, untuk itu diperlukan syarat agar berhasil dalam meningkatkan nasabah dan menjual produk asuransi. Adapun syarat-syarat itu harus ditempuh oleh seorang agen untuk menjadi penjual yang sukses yaitu :

- 1) Jujur, yaitu seorang agen harus jujur dalam perkataan, perbuatan dan hati hati nurani, menjelaskan semuanya dengan jujur kepada prospek tanpa nada mendorong dan akan mendorong prospek untuk dapat menjawab dengan kejujuran yang memfasilitasi penutupan dan pemeliharaan kebijakan.
- 2) Loyal, yaitu loyal dan loyal terhadap perusahaan yang diwakilinya.
- 3) Inisiatif, yaitu penuh inisiatif dalam bekerja, tanpa harus didorong dari orang lain.
- 4) Imajinasi, yaitu seorang agen harus memiliki imajinasi yang baik dan akan dapat memenuhi kebutuhan prospek.
- 5) Antusiasme yaitu bekerja dengan semangat akan membuat prospek juga sangat ingin mendengar penjelasan agen.
- 6) Ambisi, yaitu memiliki ambisi untuk mencapai lebih banyak tujuan berencana.
- 7) Keberanian, yaitu berani mengambil sikap dan membantu prospek pengambilan keputusan.
- 8) Respon cepat, yaitu agen harus tanggap terhadap reaksi prospek.
- 9) Kenali identitas perusahaan dan produknya, yaitu sebelum melakukan penjualan, agen perlu mengetahui identitas perusahaan.
- 10) Kenali calon pembeli, yaitu sebelum mendekati agen seharusnya mempelajari, mengetahui dan mengetahui data prospek untuk menentukan bagaimana mendekati kebutuhan.
- 11) Memahami teknik menjual yaitu mempelajari dan menguasai teknik jualan, agen akan lebih mudah menggiring prospek ke closing.
- 12) Penampilan pribadi, yaitu penampilan yang akan menentukan penjualan, termasuk cara berpakaian, sopan santun, sikap yang bertujuan untuk memberi kesan simpatik.
- 13) Mengetahui “siapa dirinya”, yaitu memahami aspek positif dan negatif dari diri sendiri dirinya sendiri, kemudian mampu berkembang secara positif dan mengatasi negatif.
- 14) Memiliki perencanaan yang baik yaitu sebelum memulai pekerjaan, agen harus memiliki perencanaan yang baik untuk dapat mendukung peningkatan penjualan.

## **F. Asuransi Syariah**

Asuransi dalam Islam dikenal dengan istilah takaful yang artinya saling menanggung resiko antar sesama, jadi antar satu dengan yang lain menjadi pembawa risiko yang lain. Saling menanggung resiko dilakukan atas dasar gotong royong kebaikan yang masing-masing mengeluarkan dana/donasi/sumbangan (tabarru') ditunjuk untuk menanggung resiko Asuransi berdasarkan kerjasama, tolong-menolong, gotong royong menjamin, dan saling membantu dalam kebaikan dan taqwa dan tidak saling tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan.

Ada beberapa definisi takaful menurut para ahli termasuk: Menurut

Syekh Abu Zahrah dalam bukunya “al-Takaful al-Ijtim'i fi al-Islami (Jaminan sosial dalam Islam), menjelaskan arti dari al-Takaful Ijtima'i adalah individu orang berada dalam jaminan atau tanggungan masyarakat mereka. setiap orang yang mampu atau yang memiliki kekuatan menjadi penjamin dalam masyarakat atau membantu .

Menurut Andi Ihsan Arqam, takaful adalah amalan Asuransi syariah yang dibangun dengan semangat tanggung jawab bersama (takaful) di antara peserta. tidak seperti yang terjadi di asuransi secara konvensional, dalam asuransi syariah, akad pertukaran tidak berlaku (tadabul). Menurut Isa Abduh, takaful adalah ikhtiar ekonomi diperoleh melalui kesepakatan antara dua pihak, yaitu tertanggung (al-mu'ammin) untuk kepentingan orang lain, sesuai dengan kesepakatan yang membutuhkan transfer (penggantian) dana sewaktu-waktu ada bahaya nyata bagi tertanggung

### **a. Prinsip Asuransi Syariah**

Ekonom Islam berpendapat bahwa asuransi Syariah atau asuransi takaful keluarga diberlakukan pada tiga prinsip utama, yaitu:

1. Tanggung jawab bersama Peserta asuransi takaful keluarga punya selera tanggung jawab bersama untuk membantu dan mendorong peserta lain yang mengalami musibah atau kerugian bersama niat tulus.
2. Bekerja sama atau saling membantu Salah satu peserta asuransi takaful adalah satu keluarga dengan orang lain bekerja sama dan saling membantu membantu dalam mengatasi kesulitan yang dialami akibat karena kemalangan.
3. Menghindari unsur gharar, maysir, dan riba. Ada beberapa solusi untuk menyiasatinya bentuk usaha asuransi dapat terhindar dari unsur gharar, maysir, dan riba.

b. Manfaat Asuransi Syariah

Manfaat asuransi syariah adalah sebagai berikut:

1. Tumbuhnya rasa persaudaraan dan rasa tanggung jawab antar anggota anggota.
2. Pelaksanaan anjuran Nabi. Agar umat Islam satu sama lain Tolong.
3. Jauh dari bentuk muamalah yang dilarang syariat.
4. Secara umum mampu memberikan perlindungan dari resiko kerugian diderita oleh satu pihak.
5. Meningkatkan efisiensi, karena tidak perlu mengatur secara khusus keamanan dan pengawasan untuk memberikan perlindungan menghabiskan banyak tenaga, waktu, dan uang.
6. Pembagian biaya yang merata, yaitu cukup dengan membayar jumlah yang sama saja jumlah tertentu, dan tidak perlu mengganti/membayar kerugian jumlah yang timbul tidak pasti dan tidak pasti.
7. Sebagai tabungan, karena jumlah yang dibayarkan kepada penanggung akan dikembalikan pada saat peristiwa terjadi atau pemutusan kontrak.
8. Menutup Loss Of Corning Power seseorang atau badan usaha pada saat itu tidak bisa bekerja (bekerja)

c. perbedaan asuransi syarian dan asuransi konvensional

a) asuransi syariah

1. Pemantauan dana dilakukan internal oleh manajemen, tidak ada orang luar yang bisa memasuki.
2. Kontrak asuransi konvensional tabaduli (jual beli antara pelanggan dengan perusahaan)
3. Investasi pada dana konvensional dilakukan di sektor manapun dengan sistem bunga.
4. Asuransi konvensional, premi milik perusahaan dan dimiliki perusahaan kewenangan penuh untuk menentukan kebijakan manajemen dana ini.
5. Asuransi konvensional, dana pembayaran klaim diambil dari rekening perusahaan.
6. Asuransi konvensional, keuntungan penuh menjadi dimiliki oleh perusahaan.

b) Asuransi konvensional

1. Adanya Dewan Pengawas Syariah
2. Prinsip akad asuransi syariah adalah takafuli (jaminan bersama)
3. Dana yang terkumpul dari nasabah diinvestasikan berdasarkan syariah dengan sistem bagi hasil (mudharabah)

4. Premi yang dikumpulkan diperlakukan tetap menjadi dana nasabah. Perusahaan hanya sebagai pemegang kepercayaan untuk mengelolanya.
5. Untuk keperluan pembayaran klaim, dana diambil dari rekening tabarru' (dana sosial) semua peserta yang telah disiapkan untuk kebutuhan membantu jika ada peserta yang terkena bencana
6. Keuntungan investasi dibagi dua antar nasabah sebagai pemilik dana dan perusahaan sebagai manajer.

## G. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya dimaksud untuk melihat sejauh mana masalah yang ditulis ini telah diteliti oleh orang lain ditempat dan waktu yang berbeda-beda. Beberapa karya tulis yang dijadikan acuan penelitian dan hubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti dapat dilihat dibawah ini:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

| No. | Nama Peneliti           | Judul Peneliti  | Metode Penelitian   | Hasil Penelitian   |
|-----|-------------------------|---|---|--|
| 1.  | Novi Anggriani Dongoran | Analisis pengaruh kualitas dalam peningkatan kerja pegawai AJB Bumiputera”  | Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan data lapangan            | Penelitian ini menghasilkan variabel kuantitas, variabel kualitas, dan variabel ketepatan waktu. Variabel ini Sangat signifikan untuk melihat peningkatan kualita kerja pegawai AJB Bumiputera |
| 2.  | Novianti                | Analisis faktor faktor yang berpengaruh lingkungan kerja terhadap produktifitas kerja karyawan Di PT. Bumi Putera Syariah Cabang Ciputat” | metode yang di pakai menggunakan kuantitatif, penelitian kepustaka dan penelitian lapangan. | Penelitian ini menghasilkan variabel keamanan, variabel komunikasih, variabel hubungan kerja, variabel kenyamanan. Semua variabel ini sangat berpengaruh signifikan terhadap                   |

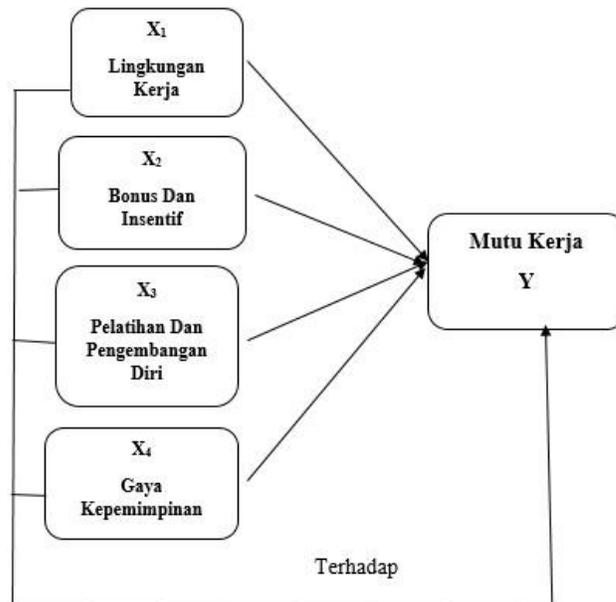
|    |                       |  |  |   |
|----|-----------------------|--|--|---|
|    |                       |  |  | lingkungan kerja Di PT. Bumi Putera Syariah Cabang Ciputat''  |
| 3. | Desbrian Vidi Pradana | Analisis pelatihan dan pengembangan diri Terhadap Kinerja Agen Asuransi AJB Bumiputera Cabang Pandaran'' | Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan penelitian lapangan | Penelitian ini menghasilkan variabel kepercayaan diri, variabel keinginan berprestasi, variabel keterampilan. Semua variabel ini sangat berpengaruh signifikan terhadap AJB Bumiputera Cabang Pandaran''  |
| 4. | Lia Puspita           | “Peranan agen dalam meningkatkan nasabah asuransi syariah di PT. Bumi Putera Syariah Cabang Ciputat”     | Metode kuantitatif, penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan               | berdasarkan analisis yang peneliti kemukakan bahwa agen mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan nasabah asuransi syariah dengan variabel yang mendukung signifikan peningkatkan nasabah. |
| 5. | Debby Eldira Malbet   | “Analisis Komisi, Jenjang Karier,  | metode yang digunakan yaitu sama-sama  | Penelitian ini menghasilkan variabel komisi,  |

|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
|  |  | Dan Bonus Terhadap Kinerja Agen Asuransi Pada Pru Excellent Jakarta” | menggunakan metode kuantitatif dan penelitian lapangan. | variabel jenjang karir, variabel bonus.Semua variabel ini sangat berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Agen Asuransi Pada Pru Excellent Jakarta. |
|--|--|--|---|--|

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang peneliti teliti yaitu dari variabel penelitian, dan peneliti sekarang menemukan informasi tambahan dan variabel tambahan dari penelitian terdahulu, peneliti lebih berfokus dengan mutu kerja dan ingin mendapatkan hasil dari beberapa variabel yang berbeda dari penelitian terdahulu. seperti variabel lingkungan kerja, variabel bonus dan insentif, variabel pelatihan dan pengembangan diri, variabel gaya kepemimpinan, variabel yang peneliti teliti sekarang bisa mencakup semua permasalahan yang peneliti terdahulu lakukan.

### H. Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis adalah merupakan sebuah bentuk agar konsep yang dapat digambarkan situasi yang akan menjadi pusat perhatian ataupun penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Untuk melihat fokus penelitian yang akan dilakukan penelititelah mengambil judul untuk penelitian ini yaitu: **Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Mutu Kerja Agensi Asuransi Syariah Pada PT. Asuransi Jiwa Jasa Mitra Abadi Syariah.**



Gambar 2.1



**Tabel 3.1**  
**Waktu penelitian tahun 2021-2022**

| No | Kegiatan               | Ag<br>s | sep | oct | nov | des | Jan | feb | mar | apr | mei | jun | jul | ags |
|----|------------------------|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1  | Pengajuan<br>judul     |         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 2  | Pesetujuan<br>judul    |         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 3  | Penyusunan<br>proposal |         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |

36

### C. Jenis Dan Sumber Data Penelitian 1. Jenis Data

Data primer dan data sekunder merupakan 2 jenis data yang diterapkan dalam penelitian ini. Kedua data memiliki penjelasan dibawah ini.

#### a. Data Primer

Hasil wawancara yang berasal dari responden sebagai sumber primer melalui kuesioner merupakan data primer. Data primer ini sangat dibutuhkan untuk mengetahui tanggapan dari responden mengenai mutu kerja yang dirasakan karyawan terkait sistem manajemen yang diterapkan pada perusahaan PT. Perusahaan asuransi jiwa Mitra Abadi Syariah. Dengan demikian akan diketahui bagaimana mutu kerja dari perusahaan tersebut apakah baik menurut karyawan atau masih ada yang harus diperbaiki. Maka sangat dibutuhkan suatu respon yang benar dari karyawan perusahaan agar perusahaan dapat melakukan perbaikan jika terdapat respon yang kurang baik.

#### b. Data Sekunder

Menurut (Husein, 2018) Data ini merupakan hasil data primer yang kemudian di olah oleh pihak pengumpul data dan biasanya disajikan dalam bentuk tabel atau diagram. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari catatan, buku, majalah dalam bentuk laporan pemerintah, artikel, buku dalam bentuk teori, dan lain-lain. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah kembali. Sumber tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data.

### 2. Sumber Data

Menurut (Indrianto,2017) Peneliti menggunakan sumber data sekunder dalam penelitian yang dilakukan. Data sekunder adalah bukti yang dipublikasikan yang tidak semata-mata diperoleh dari mediator atau persiapan orang lain. Sumber data yang digunakan adalah data karyawan tahunan PT. Asuransi Jiwa Jasa Mitra Abadi Syariah 2016-2020 yang bersumber dari website resmi PT. Asuransi Jiwa Jasa Mitra Syariah Abadi [www.idx.com](http://www.idx.com)

#### D. Populasi Dan Sampel 1. Populasi

Menurut (Indrianto, 2018) Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari sekelompok orang, kejadian atau hal-hal yang mempunyai ciri-ciri tertentu. Populasi juga merupakan seluruh kumpulan elemen yang terkait dengan apa yang peneliti harapkan dalam menarik beberapa kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh agen di PT. Asuransi Jiwa Jasa Mitra Syariah Abadi Medan dengan total 57 karyawan.

#### 2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2019) Identifikasi sampel adalah bagian dari jumlah dan ciri-ciri yang dimiliki oleh populasi dalam menentukan jumlah sampel yang akan diolah dari total populasi. Dalam menentukan jumlah sampel yang akan diolah dari total populasi harus dilakukan dengan teknik pengambilan sampel yang tepat. Teknik pengambilan sampel pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu probability sampling dan non-probability sampling. Teknik pengambilan sampel yang digunakan penulis adalah probability sampling. Yang dimaksud dengan probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang/peluang yang sama bagi setiap elemen atau anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel.

Jenis probability sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh atau sering disebut sensus. Yang dimaksud dengan sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sampel, hal ini dilakukan bila populasinya relatif kecil, kurang dari 30, atau penelitian ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus, dimana seluruh populasi dijadikan sampel. Berdasarkan penjelasan diatas maka sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi yang diambil yaitu seluruh karyawan bagian pemasaran PT. Asuransi Jiwa Mitra Syariah Abadi Medan dengan total 57 karyawan.

#### E. Devinisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah definisi yang memberikan arti yang diperlukan untuk mengukur suatu variabel. Untuk memberikan pemahaman yang sama, peneliti memberikan definisi variabel yang diteliti sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Tabel operasional variabel**

| No | Variabel   | Pengertian     | Indikator   | SKALA |
|----|------------|----------------|---|-------|
| 1. | Mutu kerja | Kualitas kerja | a. kualitas<br>b. ketepatan waktu<br>c. efektivitas<br>d. kemandirian<br>e. kotmitmen kerja | skala |

|    |                                 |   |   |              |
|----|---------------------------------|---|---|--------------|
| 2. | Lingkungan Kerja                | keadaan di sekitar tempat kerja                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Udara dan penerangan</li> <li>b. Suara</li> <li>c. Kebersihan</li> <li>d. Keamanan</li> <li>e. Hubungan kerja sesama karyawan maupun pimpinan Tanggung jawab Komunikasi lancar</li> <li>f.</li> <li>g.</li> </ul> | Skala Likert |
| 3. | Bonus dan Insentif              | salah satu jenis penghargaan yang dikaitkan dengan prestasi kerja | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Jaminan sosial</li> <li>b. Pemberian</li> <li>c. Penghargaan</li> <li>d. Kenaikan pangkat</li> <li>e. Promosi</li> </ul>  | Skala Likert |
| 4. | Pelatihan dan pengembangan Diri | Suatu proses pembelajaran yang dirancang untuk mengubah           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu yang diperlukan untuk mencapai target retensi pengetahuan dan keterampilan</li> <li>b.</li> </ul>   | Skala Likert |
|    |                                 | kinerja orang dalam melakukan pekerjaan mereka.                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>c. transfer pelatihan</li> <li>d. keterlibatan karyawan</li> </ul>   |              |

|    |                   |  |  |              |
|----|-------------------|--|--|--------------|
| 5. | Gaya Kepemimpinan | Proses mempengaruhi dari satu individu ke individu lain untuk mencapai tujuan bersama. | a. Kemampuan mengambil keputusan<br>b. kemampuan memotivasi<br>c. komunikasi kemampuan mengendalikan bawahan<br>d. tanggung jawab kemampuan mengendalikan emosional.<br>e.<br>f. | Skala Likert |
|----|-------------------|--|--|--------------|

## F. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Angket (kuisisioner)

Angket merupakan form yang berisi pernyataan terkait indikator penelitian dari setiap variabel kemudian diberikan kepada karyawan yang telah ditetapkan sebagai sampel dari penelitian. Angket merupakan daftar yang berisi pernyataan tertutup yang disebarakan kepada responden terpilih untuk mendapatkan sebuah data. Dalam hal ini responden akan memberikan jawaban sesuai dengan pendapat mereka.<sup>26</sup>

Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden adalah dengan menggunakan skala likert. Dalam perhitungan skoring digunakan skala likert yang pengukurannya sebagai berikut. Angket yang digunakan merupakan angket tertutup dengan lima alternatif jawaban yaitu:

**Tabel 3.3 Skala Pengukuran Likert**

| Pertanyaan          | Bobot nilai |
|---------------------|-------------|
| Sangat setuju       | 5           |
| Setuju              | 4           |
| Kurang setuju       | 3           |
| Tidak setuju        | 2           |
| Sangat tidak setuju | 1           |

### 2. Obsevasi

Observasi adalah metode penelitian yang mana peneliti melakukan pengamatan langsung dengan objek penelitiannya. Observasi juga suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, yaitu pengamatan dan ingatan.

## G. Instrumen Pengumpulan Data

### 1. Uji Validitas

Suatu item pada suatu angket dapat diukur kebenarannya dalam hal mengukur apa yang akan diukur, melakukan penelitian langsung dengan metode korelasi manusia dari faktor-faktor yang disesuaikan yaitu dengan menggunakan uji validitas.<sup>27</sup>

Untuk menghubungkan nilai setiap item dengan nilai total item maka diterapkan uji validitas tersebut. Nilai item total yaitu jumlah semua item. *SPSS Statistics* dalam hal ini digunakan untuk mengelola hasil uji validitas instrumen yang memiliki ciri berikut ini:

- a. Pertanyaan dinyatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 0,05
- b. Pertanyaan dinyatakan tidak valid jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 0,05.

### 2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen penelitian memiliki tingkat keandalan yang disebut reliabilitas. Konsistensi alat ukur untuk dilihat kelebihan dan konsistensinya jika ada pengukuran yang diulang dapat diketahui dengan menggunakan uji reliabilitas. Nilai angka dari hasil suatu indikator menghasilkan nilai yang sama hal itu karena ciri dari proses pengukuran atau instrumen pengukuran itu sendiri ini yang ditunjukkan oleh uji reliabilitas. Nilai koefisien dapat digunakan sebagai penunjuk tinggi rendahnya reliabilitas secara empirik. Metode *cronbach alpha* dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas. Jika *cronbach alpha* yang dihasilkan dari kuesioner lebih besar dari 0.60 maka kuesioner akan reliabel.

Kuisisioner diuji kereliabilitasnya menggunakan *SPSS Statistics*. Uji reliabilitas dapat ditentukan jika pada uji validitas sudah dinyatakan valid, itu dapat diketahui dengan ciri sebagai berikut:

- 1) Pertanyaan reliable, jika  $r \text{ alpha} > r \text{ tabel}$
- 2) Pertanyaan tidak reliable, jika  $r \text{ alpha} < r \text{ tabel}$

## I. Teknik Analisis Data 1. Uji Asumsi Klasik 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau variabel residual berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Metode uji normalitas menggunakan analisis grafis dan uji statistik. Pengujian normalitas dengan analisis grafik dapat dilakukan dengan melihat grafik histogram dan P-P Plot normal. Untuk grafik histogram, dasar pengambilan keputusan adalah jika grafik histogram tidak miring ke kiri dan ke kanan maka data penelitian berdistribusi normal, begitu juga sebaliknya. Sedangkan P-P Plot normal adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Sedangkan cara uji normalitas dengan uji statistik adalah uji KolmogorovSmirnov dengan kriteria jika nilai sig. atau probabilitas  $> 0,05$ , maka data terdistribusi normal, dan jika nilai sig. atau probabilitas  $< 0,05$ , maka data tidak berdistribusi normal.

### 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki korelasi antar variabel bebas. Menurut (Syafina, 2019) Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Jika nilai toleransi  $> 0,10$  dan  $VIF < 10$ , maka tidak terjadi multikolinearitas. Begitu juga jika nilai tolerance  $< 0.10$  dan  $VIF > 10$ , maka terjadi multikolinearitas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang digunakan terdapat ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika variance residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut heteroskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 2. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi adalah studi mengenai variabel dependen (variabel bergantung) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel bebas) dengan tujuan untuk mengestimasi dan memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Analisis regresi yang digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel tergantung apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif dan negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen tersebut mengalami kenaikan dan penurunan. Menurut (Syafina, 2019) Data yang digunakan biasanya muncul interval atau rasio. Koefisien ini variabel diperoleh dengan cara memprediksi nilai tergantung suatu persamaan.

Bentuk persamaannya adalah sebagai berikut :

$$Y = + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Dimana :

Y = Mutu Kerja

X<sup>1</sup> = Lingkungan Kerja

X<sup>2</sup> = Bonus dan Insentif

X<sup>3</sup> = pelatihan dan pengembangan diri

X<sup>4</sup> = Gaya Kepemimpinan

a = konstanta

b<sub>1</sub>b<sub>2</sub>b<sub>3</sub>b<sub>4</sub> = koefisien regresi linier

e = variabel erro

### 3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan secara statistik menarik kesimpulan apakah akan menerima atau menolak pernyataan tersebut. Pernyataan atau asumsi sementara yang dibuat untuk diuji kebenarannya disebut hipotesis atau hipotesis. Tujuan hipotesis adalah untuk menetapkan suatu dasar sehingga dapat mengumpulkan bukti berupa data dalam menentukan keputusan apakah akan menolak atau menerima kebenaran pernyataan atau asumsi yang telah dibuat. Pengujian hipotesis terdiri dari beberapa pengujian, yaitu:

#### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t atau lebih dikenal dengan uji parsial adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh suatu variabel bebas secara individual atau sebagian dapat menjelaskan variasi variabel terikat. Langkah-langkah dalam pengambilan keputusan untuk uji-t adalah:

- 1) Jika nilai t hitung > t tabel dan nilai Sig. t < = 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- 2) Jika nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel dan nilai  $\text{Sig } t > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**b. Uji Simultan (Uji F)**

Uji F atau lebih dikenal dengan uji simultan adalah pengujian yang digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama terhadap variabel terikat. Langkah-langkah dalam mengambil keputusan untuk uji F adalah:

- a. Jika  $F$  hitung  $> F$  tabel dan  $\text{Sig. } F < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- b. Jika nilai  $F$  hitung  $< F$  tabel dan nilai  $\text{Sig } F > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen, nilai determinasi antara 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variasi dependen variabel sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti bahwa variabel independen menyediakan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

**TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Gambaran Umum Perusahaan Pt. Asuransi Jiwa Jasa Mitra Abadi Syariah**

**1. Latar Belakang Perusahaan**

Melihat potensi pertumbuhan industri Asuransi Syariah nasional yang sangat besar, Jasa Mitra Abadi Syariah (JMAS) terus berupaya mengembangkan bisnisnya dan meningkatkan kualitas produk dan layanannya guna memenuhi kebutuhan nasabah Asuransi Syariah. Hingga tahun 2020, Jasa Mitra Abadi Syariah (JMAS) telah melayani 142.781 nasabah melalui 30 jaringan Inbranch kantor cabang Kospin Jasa yang tersebar di 30 wilayah di Indonesia.

PT. Asuransi Jiwa Jasa Mitra Abadi Syariah Syariah Tbk (JMA Syariah) adalah perusahaan asuransi syariah yang didirikan oleh KOSPIN JASA dan para pelaku ekonomi koperasi Indonesia. Sejarah berdirinya PT. Asuransi Jasa Mitra Abadi Syariah Syariah Tbk (JMA Syariah) pada tanggal 15 Agustus 2014 dengan akta No. 22 dari Notaris Rosida Rajagukguk Siregar, SH, Mkn dan telah disetujui bersama dengan akta perubahan terakhir No. 102 pada tanggal 26 Juni 2015 juga telah disetujui. telah mendapat pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi

Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. AHU-21425.40.10.2014 tanggal 24 agustus 2014.

Kemudian berdasarkan anggaran dasar perusahaan, ruang lingkup kegiatan perusahaan adalah bergerak di bidang asuransi jiwa syariah dan telah memperoleh izin sebagai perusahaan asuransi dengan prinsip syariah berdasarkan Keputusan Menteri Hak Asasi Manusia Undang-undang No. AHU-21425.40.10.2014 tanggal 21 Agustus 2014 dan berdasarkan Surat Keputusan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan No. KEP-96/D.05/2015 tanggal 28 Agustus 2015. PT. Asuransi Jiwa Jasa Mitra Abadi Syariah Tbk (JMA Syariah) juga telah mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk beroperasi sebagai asuransi



jiwa syariah pada September 2015 dengan tujuan mengajak dan melayani masyarakat dalam mengelola keuangannya melalui kegiatan ekonomi syariah. Dalam rangka menghimpun dana untuk pengembangan usaha, pada Desember 2017 perseroan melakukan penawaran umum perdana saham Jiwa Mitra Abadi Syariah (JMAS) (initial public offering atau IPO) kepada masyarakat sejumlah Rp 400.000.000 saham dengan nilai nominal sebesar Rp 100,- per saham. dengan harga penawaran Rp 140 per saham. Sebelum IPO, perusahaan berubah status dari perusahaan tertutup menjadi perusahaan publik dan berubah nama menjadi PT. Asuransi Jiwa Syariah Jasa Mitra Abadi Tbk berdasarkan Akta No. 103 tanggal 19 Juni 2017 dari Notaris Yulia, S.H. di Jakarta yang telah mendapat pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. AHU-0013279.AH.01.02 Tahun 2017.

Ada beberapa produk dan layanan Asuransi Syariah JMAS: Produk grup:

- a. Mitra pembiayaan
- b. pembiayaan tetap JMA
- c. Pembiayaan JMA UMK
- d. JMA mulia
- e. JMA Amalia
- f. Asuransi Sejahtera JMA
- g. Asuransi JMA karimah
- h. JMA asyifa care insurance
- i. Asuransi JMA zawjayn . mitra pembiayaan
- j. JMA asuransi pembiayaan tetap zawjayn Produk individu:
- k. salama asuransi mikro JMA
- l. JMA ilma. Pertanggungangan
- m. Asuransi mumtaza JMA
- n. Asuransi Asyifa JMA
- o. Asuransi JMA aghnia
- p. Tambahan asuransi penyakit kritis
- q. Tambahan asuransi cacat tetap total
- r. Asuransi JMA ammar

## **2. Visi dan Misi PT. Asuransi Jiwa Jasa Mitra Abadi Syariah**

### **a. Visi**

Menjadi asuransi syariah kebanggaan masyarakat Indonesia

### **b. Misi**

- 1) Menyediakan segala kebutuhan masyarakat dalam berasuransi.
- 2) Memberi kontribusi bagi Industri Asuransi Syariah di Indonesia.
- 3) Memberi nilai manfaat yang lebih baik bagi seluruh Stakeholder.

### 3. Filosofi Logo PT. Asuransi Jiwa Jasa Mitra Abadi Syariah



**Gambar 4.1**

- a. Berbentuk bunga sebagai simbol Kehidupan, Keindahan dan Kemandirian
  - 1) Kehidupan : JMA Syariah perusahaan yang akan terus tumbuh dan berkembang.
  - 2) Keindahan : JMA Syariah memberikan pengalaman yang bermakna dalam menerapkan prinsip-prinsip syariah untuk mendatangkan keberkahan.
  - 3) Kemandirian : JMA Syariah mampu berdiri sendiri dalam mengatasi masalah.
- b. Berbentuk 3 (tiga) lingkaran tebal tidak sempurna menyerupai uluran tangan, bermakna Kolaborasi/Kerjasama/Mitra, Amanah & Saling Melindungi.
  - 1) Kolaborasi/Kerjasama/Mitra :

Insan JMA Syariah mempunyai kemampuan untuk saling berkomunikasi, saling mendengar, saling memahami dalam melakukan pekerjaan secara teratur dan terkoordinasi untuk mencapai tujuan Perusahaan.
  - 2) Amanah :

Insan JMA Syariah dapat dipercaya, loyal, jujur serta mempunyai integritas yang tinggi.
  - 3) Saling melindungi :

Insan JMA Syariah mempunyai prinsip saling menolong, saling membantu, saling bersinergi dalam kebaikan dan saat musibah datang.
- c. Penamaan Asuransi JMA SYARIAH  
Merepresentasikan singkatan dari 3 suku kata nama perusahaan yaitu  
J: Jasa, M: Mitra, A: Abadi yang bergerak di bidang Asuransi Syariah
- d. Filosofi Corporate Color JMA Syariah
  - 1) Kuning : Melambangkan Rasa Optimis dan Kebahagiaan JMA Syariah untuk mencapai keberhasilan.
  - 2) Hijau Tosca : Melambangkan Ketenangan dan Kesabaran JMA Syariah dalam berusaha.
  - 3) Hitam : Melambangkan Kekuatan dan Keseriusan JMA Syariah dalam menjalankan aktifitas usaha.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Statistik Deskriptif

Menurut (Ghazali, 2017) Statistik deskriptif memberikan gambaran atau gambaran data dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varians, maksimum, minimum, jumlah, jangkauan, kurtosis, skewness (distribusi distribusi), dari masing-masing variabel. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif dilihat dengan menggunakan nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata dan standar deviasi. Variabel yang digunakan adalah lingkungan kerja, bonus dan insentif, pelatihan dan pengembangan diri, gaya kepemimpinan. Berikut ini adalah data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data penelitian.

## C. Instrumen Pengumpulan Data

### 1. Uji Validitas

- Pertanyaan dinyatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 0,05
- Pertanyaan dinyatakan tidak valid jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 0,05.

**Tabel 4.1**

| Variabel                   | Item | rhitung | rtabel | Keterangan |
|----------------------------|------|---------|--------|------------|
| Lingkungan Kerja           | P1   | 0,814   | 0,254  | Valid      |
|                            | P2   | 0,775   | 0,254  | Valid      |
|                            | P3   | 0,652   | 0,254  | Valid      |
|                            | P4   | 0,574   | 0,254  | Valid      |
|                            | P5   | 0,776   | 0,254  | Valid      |
| Bonus dan Insentif         | P1   | 0,922   | 0,254  | Valid      |
|                            | P2   | 0,896   | 0,254  | Valid      |
|                            | P3   | 0,915   | 0,254  | Valid      |
|                            | P4   | 0,824   | 0,254  | Valid      |
|                            | P5   | 0,859   | 0,254  | Valid      |
| Pelatihan dan Pengembangan | P1   | 0,863   | 0,254  | Valid      |
|                            | P2   | 0,843   | 0,254  | Valid      |
|                            | P3   | 0,920   | 0,254  | Valid      |
|                            | P4   | 0,852   | 0,254  | Valid      |
|                            | P5   | 0,869   | 0,254  | Valid      |
| Gaya Kepemimpinan          | P1   | 0,643   | 0,254  | Valid      |
|                            | P2   | 0,550   | 0,254  | Valid      |

|            |    |       |       |       |
|------------|----|-------|-------|-------|
|            | P3 | 0,774 | 0,254 | Valid |
|            | P4 | 0,730 | 0,254 | Valid |
|            | P5 | 0,698 | 0,254 | Valid |
| Mutu Kerja | P1 | 0,776 | 0,254 | Valid |
|            | P2 | 0,797 | 0,254 | Valid |
|            | P3 | 0,418 | 0,254 | Valid |
|            | P4 | 0,716 | 0,254 | Valid |
|            | P5 | 0,619 | 0,254 | Valid |

Hasil diolah SPSS 22

## 2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen penelitian memiliki tingkat keandalan yang disebut reliabilitas. Konsistensi alat ukur untuk dilihat kelebihan dan konsistensinya jika ada pengukuran yang diulang dapat diketahui dengan menggunakan uji reliabilitas. Nilai angka dari hasil suatu indikator menghasilkan nilai yang sama hal itu karena ciri dari proses pengukuran atau instrumen pengukuran itu sendiri ini yang ditunjukkan oleh uji reliabilitas. Nilai koefisien dapat digunakan sebagai penunjuk tinggi rendahnya reliabilitas secara empirik. Metode *cronbach alpha* dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas. Jika *cronbach alpha* yang dihasilkan dari kuesioner lebih besar dari 0.60 maka kuesioner akan reliabel.

**Tabel 4.2**

| Variabel                   | Cronbach's Alpha | Angka Standar Reliabel | Keterangan |
|----------------------------|------------------|------------------------|------------|
| Lingkungan Kerja           | 0,762            | 0.60                   | Valid      |
| Bonus dan Insentif         | 0,928            | 0.60                   | Valid      |
| Pelatihan dan Pengembangan | 0,917            | 0.60                   | Valid      |
| Gaya Kepemimpinan          | 0,672            | 0.60                   | Valid      |
| Mutu Kerja                 | 0,701            | 0.60                   | Valid      |

Hasil diolah SPSS 22

## D. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dengan uji statistik adalah uji Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria jika nilai sig. atau probabilitas > 0,05, maka data terdistribusi normal, dan jika nilai sig. atau probabilitas < 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.

**Tabel 4.3**

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test                 |                |                         |
|--|----------------|-------------------------|
|  |                | Unstandardized Residual |
| N  |                | 57                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>                   | Mean           | .0000000                |
|  | Std. Deviation | 1.81798054              |
| Most Extreme Differences                           | Absolute       | .094                    |
|  | Positive       | .094                    |
|  | Negative       | -.070                   |
| Test Statistic                                     |                | .094                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                             |                | .200 <sup>c,d</sup>     |
| a. Test distribution is Normal.                    |                |                         |
| b. Calculated from data.                           |                |                         |
| c. Lilliefors Significance Correction.             |                |                         |
| d. This is a lower bound of the true significance. |                |                         |

Hasil diolah SPSS 22

Berdasarkan Uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov didapatkan nilai sig. atau probabilitas  $> 0,05$ , maka data terdistribusi normal.

### E. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki korelasi antar variabel bebas. Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Jika nilai toleransi  $> 0,10$  dan  $VIF < 10$ , maka tidak terjadi multikolinearitas. Begitu juga jika nilai tolerance  $< 0,10$  dan  $VIF > 10$ , maka terjadi multikolinearitas.

**Tabel 4.4**

| Model |            | Collinearity Statistics |     |
|-------|------------|-------------------------|-----|
|       |            | Tolerance               | VIF |
| 1     | (Constant) |                         |     |

|  |      |       |
|--|------|-------|
| Variabel Lingkungan Kerja (X1)           | .446 | 2.240 |
| Variabel Bonus dan Insentif (X2)         | .281 | 3.559 |
| Variabel Pelatihan dan Pengembangan (X3) | .332 | 3.008 |
| Variabel Gaya Kepemimpinan (X4)          | .936 | 1.069 |

Hasil diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel di atas nilai *tolerance* semua variabel bebas (Lingkungan Kerja: 0.446, Bonus dan Insentif: 0.281, pelatihan dan pengembangan: 0.332, dan Nilai Gaya Kepemimpinan: 0.936) lebih besar dari nilai batas yang ditentukan yaitu sebesar 0.01. Untuk nilai *VIF* kurang dari 10 ( $VIF < 10$ ) (Lingkungan Kerja: 2.240, Bonus dan Insentif: 3.559, pelatihan dan pengembangan: 3.008, dan Nilai Gaya Kepemimpinan: 1.069). Maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala multikolinieritas

#### 4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang digunakan terdapat ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika variance residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut heteroskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 4.5**

| Model |  | Sig. |
|-------|--|------|
| 1     | (Constant)                               | .449 |
|       | Variabel Lingkungan Kerja (X1)           | .829 |
|       | Variabel Bonus dan Insentif (X2)         | .487 |
|       | Variabel Pelatihan dan Pengembangan (X3) | .496 |
|       | Variabel Gaya Kepemimpinan (X4)          | .750 |

Hasil diolah SPSS 22

Tabel di atas menunjukkan nilai *sig* lebih 0.05. Tabel ini membuktikan tidak terjadinya heteroskedastisitas.

## 1. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.6

| Coefficients <sup>a</sup> |  |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|--|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           |  | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant)                               | -1.805                      | 2.074      |                           | -870  | .388 |
|                           | Variabel Lingkungan Kerja (X1)           | .488                        | .180       | .317                      | 2.713 | .009 |
|                           | Variabel Bonus dan Insentif (X2)         | .383                        | .143       | .292                      | 2.669 | .010 |
|                           | Variabel Pelatihan dan Pengembangan (X3) | .561                        | .145       | .382                      | 3.871 | .000 |
|                           | Variabel Gaya Kepemimpinan (X4)          | .549                        | .093       | .624                      | 5.901 | .002 |

Hasil diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas, terdapat nilai koefisien regresi dengan melihat hasil pada tabel coefficients pada kolom unstandardized dalam kolom B. Dalam Sub kolom terdapat nilai constant (Konstanta) sebesar -1,805 sedangkan nilai koefisien regresi untuk lingkungan kerja (X1) = 0,488, Bonus dan Insentif (X2) = 0,383 dan pelatihan dan pengembangan (X3) = 0,561, dan gaya kepemimpinan = 0.549.

### a. Uji t

**Tabel 4.7**

| Model |  | T hitung | T tabel |
|-------|--|----------|---------|
|       | Variabel Lingkungan Kerja (X1)           | 2.713    | 2,006   |
|       | Variabel Bonus dan Insentif (X2)         | 2.669    | 2,006   |
|       | Variabel Pelatihan dan Pengembangan (X3) | 3.871    | 2,006   |
|       | Variabel Gaya Kepemimpinan (X4)          | 5.901    | 2,006   |

Hasil diolah SPSS 22

Hasil uji t pada variabel Lingkungan kerja atau X1 diperoleh t-hitung X1 = 2,713, Bonus dan Insentif (X2) = 2,669, pelatihan dan pengembangan (X3) = 3,871, dan gaya kepemimpinan (X4)= 5.901. Sedangkan t-tabel dapat dihitung dengan rumus  $t \text{ tabel} = t(\alpha/2: n-k-1)$ ,  $t \text{ tabel} = t(0,5/2:57-4-1)$ ,  $t \text{ tabel} = (0,025:52)$ . Sehingga t tabel sebesar 2,006. Perbandingan antara t-hitung dengan t-tabel yang menunjukkan bahwa t-hitung > t-tabel.

**b.Uji IF Simultan**

**Tabel 4.8**

| Model  |            | Sum Squares | of df | Mean Square | F      | Sig.              |
|--|------------|-------------|-------|-------------|--------|-------------------|
| 1  | Regression | 45.316      | 4     | 11.329      | 10.899 | .000 <sup>b</sup> |
|  | Residual   | 54.052      | 52    | 1.039       |        |                   |
|  | Total      | 99.368      | 56    |             |        |                   |
| a. Dependent Variable: Variabel Mutu Kerja (Y)   |            |             |       |             |        |                   |
| b. Predictors: (Constant), Variabel Gaya Kepemimpinan (X4), Variabel Lingkungan Kerja (X1), Variabel Pelatihan dan Pengembangan (X3), Variabel Bonus dan Insentif (X2) |            |             |       |             |        |                   |

Hasil diolah SPSS 22

Hasil uji F pada variabel Lingkungan kerja, sehingga F-hitung 10,899 > F Tabel = 2,55 dan sig.  $F < 0,05$ , atau X1 diperoleh F-hitung 10,899. Sedangkan F-tabel yaitu (F Tabel = 2,55). Perbandingan antara f-hitung dengan f-tabel yang menunjukkan bahwa f-hitung > f-tabel. Dari tabel Anova diperoleh nilai probabilitas (Sig) sebesar 0,000. Karena nilai Sig < 0,05 (0,000 < 0,05) kesimpulannya signifikan artinya bahwa Lingkungan kerja atau X1, Bonus dan Insentif (X2), pelatihan dan pengembangan (X3), dan gaya kepemimpinan (X4) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Mutu Kerja.

c. Uji R<sup>2</sup>

| Model Summary <sup>b</sup>   |                   |          |                   |                            |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model  | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1  | .675 <sup>a</sup> | .456     | .414              | 1.020                      |
| a. Predictors: (Constant), Variabel Gaya Kepemimpinan (X4), Variabel Lingkungan Kerja (X1), Variabel Pelatihan dan Pengembangan (X3), Variabel Bonus dan Insentif (X2) |                   |          |                   |                            |
| b. Dependent Variable: Variabel Mutu Kerja (Y)   |                   |          |                   |                            |

Hasil diolah SPSS 22

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai koefisien determinasi Adjusted R Square (R<sup>2</sup>) sebesar 0,414 atau 41,4%. Besarnya nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel independent yang terdiri dari, Lingkungan kerja atau X1, Bonus dan Insentif (X2), pelatihan dan pengembangan (X3), dan gaya kepemimpinan (X4) mampu menjelaskan variabel dependent, yaitu Mutu Kerja (Y) sebesar 41,4%, sedangkan sisanya sebesar 58,6%.

**G. Interpretasi Hasil Penelitian**

**1. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Mutu Kerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jasa Mitra Abadi Syariah Syariah**

Hasil yang diperoleh dari penelitian diatas adalah Lingkungan Kerja (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 2,713. Nilai ini lebih besar dari t tabel (2,006). Sehingga pengujian hipotesis penelitan tersebut adalah H<sub>a</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa secara parsial Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Asuransi Jasa Mitra Abadi Syariah Syariah

Riana (2005) menemukan adanya pengaruh positif persepsi karyawan tentang kualitas lingkungan kerja terhadap Mutu kerja karyawan. Persepsi karyawan tentang kualitas lingkungan kerja berbeda antara bagian produksi, pemasaran, personalia, dan keuangan. Tercipta lingkungan kerja yang baik akan berdampak pada peningkatan kualitas kerja karyawan. Begitu pula hubungan yang baik diantara sesama karyawan berarti dalam bekerja akan ada suasana yang mendukung dan membantu denga rekan sekerja, sehingga pekerjaan akan menjadi lebih ringan dan mudah untuk diselesaikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan terciptanya lingkungan kerja karyawan yang baik dapat mengakibatkan karyawan bekerja dengan tenang karena mereka dapat berkonsentrasi dalam melakukan pekerjaan sehingga kinerja yang diberikannya juga maksimal.

Menurut hadis yang diriwayatkan oleh Bukhari tentang peluasan rezeki dan persaudaraan, maka perusahaan PT. Asuransi Jasa Mitra Abadi Syariah Syariah sudah memenuhi stsndar kinerja lingkungan kerja seperti yang diriwayatkan oleh Bukhari.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap Mutu kerja. Hasil ini konsisten dengan penelitian Leonardus (2010) tentang lingkungan kerja terhadap Mutu kerja, menemukan bahwa lingkungan kerja yang baik akan meningkatkan Mutu kerja.

## **2. Pengaruh Bonus Dan Insentif Terhadap Mutu Kerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jasa Mitra Abadi Syariah Syariah**

Hasil yang diperoleh dari penelitian diatas adalah Bonus dan Insentif (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 2,669. Nilai ini lebih besar dari t tabel (2,006). Sehingga pengujian hipotesis penelitian tersebut adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa secara parsial Bonus dan Insentif berpengaruh signifikan dan positif terhadap Mutu Kerja Karyawan pada PT. Asuransi Jasa Mitra Abadi Syariah Syariah

Bonus dan Insentif merupakan penunjang tercapainya kepuasan yang optimal, dengan karyawan yang memiliki bonus dan insentif yang sesuai maka akan berdampak ke kinerja yang dihasilkan yang kemudian meningkatkan mutu kerja dan juga karyawan merasa bahwa dengan terciptanya lingkungan kerja yang baik di perusahaan maka akan berdampak baik pula terhadap mutu kerja. Hal ini akan berdampak ke output perusahaan yang tinggi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh baik secara parsial maupun simultan antara bonus dan insentif terhadap mutu kerja.

Menurut hadis yang diriwayatkan oleh Bukhari tentang peluasan rezeki dan persaudaraan, maka perusahaan PT. Asuransi Jasa Mitra Abadi Syariah Syariah sudah memenuhi standar kinerja dalam pemberian bonus dan insentif untuk karyawan seperti yang diriwayatkan oleh Bukhari.

Hasil ini konsisten dengan penelitian Asif (2018) yang menganalisis pengaruh bonus dan insentif terhadap mutu kerja, menemukan bahwa bonus dan insentif mempunyai pengaruh positif terhadap mutu kerja.

## **3. Pengaruh pelatihan Dan Pengembangan Diri Terhadap Mutu Kerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jasa Mitra Abadi Syariah Syariah**

Hasil yang diperoleh dari penelitian diatas adalah pelatihan dan pengembangan diri (X3) memiliki nilai t hitung sebesar 3,871. Nilai ini lebih besar dari t tabel (2,006). Sehingga pengujian hipotesis penelitian tersebut adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa secara parsial pelatihan dan pengembangan diri berpengaruh signifikan dan positif terhadap Mutu Kerja Karyawan pada PT. Asuransi Jasa Mitra Abadi Syariah Syariah

Pelatihan dan pengembangan diri sangat perlu dilakukan terhadap karyawan agar mampu meningkatkan mutu kerja, pelatihan dan pengembangan diri yang benar akan membuat karyawan akan lebih produktif dalam berkerja sehingga berdampak baik untuk perusahaan. Karyawan yang memiliki skill yang kompeten akan lebih maksimal dalam melakukan pekerjaan dan meningkatkan mutu kerja.

Menurut hadis yang diriwayatkan oleh Bukhari tentang peluasan rezeki dan persaudaraan, maka perusahaan PT. Asuransi Jasa Mitra Abadi Syariah Syariah sudah memenuhi standar kinerja pelatihan dan pengembangan diri karyawan seperti yang diriwayatkan oleh Bukhari.

Hasil ini konsisten dengan penelitian Gunartin (2018) yang menganalisis pengaruh pelatihan dan pengembangan diri terhadap mutu kerja, menemukan bahwa pelatihan dan pengembangan diri mempunyai pengaruh positif terhadap mutu kerja.

## **4. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Mutu Kerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jasa Mitra Abadi Syariah Syariah**

Hasil yang diperoleh dari penelitian diatas adalah gaya kepemimpinan (X4) memiliki nilai t hitung sebesar 5,901. Nilai ini lebih besar dari t tabel (2,006). Sehingga pengujian hipotesis penelitian tersebut adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa secara parsial gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Mutu Kerja Karyawan pada PT. Asuransi Jasa Mitra Abadi Syariah Syariah.

Gaya Kepemimpinan hubungan yang baik antara atasan dengan karyawan menunjukkan adanya saling pengertian dan saling menghormati antara kedua belah pihak. Hubungan ini sangat penting untuk berlangsungnya kerja dalam organisasi. Tanpa adanya hubungan ini maka kegiatan karyawan tidak dapat berjalan untuk mencapai tujuan dari organisasi. Seorang pemimpin harus mengerti situasi dan kondisi karyawan tersebut. Mengetahui kondisi karyawan berarti mengerti kebutuhan yang dibutuhkan karyawan dan berusaha untuk memenuhinya. Dengan terpenuhinya kebutuhan karyawan akan merasa senang dan karyawan dapat bekerja dengan lebih giat sehingga kontribusi yang diberikan kepada perusahaan juga meningkat. Karyawan yang memiliki skill yang kopeten akan lebih maksimal dalam melakukan pekerjaan dan meningkatkan mutu kerja.

Menurut hadis yang diriwayatkan oleh Bukhari tentang peluasan rezeki dan persaudaraan, maka perusahaan PT. Asuransi Jasa Mitra Abadi Syariah Syariah sudah memenuhi stndar kinerja gaya kepemimpinan seperti yang diriwayatkan oleh Bukhari.

Hasil ini konsisten dengan penelitian susanti (2018) yang menganalisis gaya kepemimpinan terhadap mutu kerja, menemukan bahwa gaya kepemimpinan mempunyai pengaruh positif terhadap mutu kerja.

### **5. Pengaruh Lingkungan Kerja, Bonus dan Insentif, Pelatihan dan Pengembangan Serta Gaya Kepemimpinan Terhadap Mutu Kerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jasa Mitra Abadi Syariah Syariah**

Hasil yang diperoleh adalah F hitung (10,899). Nilai itu lebih besar dari F tabel (2.55) dengan nilai F sig (0.000). Sehingga pengujian hipotesis  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa secara simultan Lingkungan Kerja (X1), Bonus dan Insentif (X2), Pelatihan dan Pengembangan Diri (X3), Serta Gaya Kepemimpinan (X4). berpengaruh signifikan dan positif Terhadap Mutu Kerja (Y) pada Karyawan pada PT. Asuransi Jasa Mitra Abadi Syariah Syariah

Mutu Kerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor yang ada. Adanya faktor-faktor tersebut tentu menjadikan organisasi harus pandai dalam mengelola kebijakannya agar pencapaian tujuan organisasi bisa maksimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi Mutu kerja pegawai antara lain Lingkungan Kerja, Bonus dan Insentif, Pelatihan dan Pengembangan Diri, Serta Gaya Kepemimpinan. Pegawai yang memiliki Mutu kerja yang tinggi diharapkan dapat menghasilkan kinerja yang baik. Selain Mutu kerja, faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah Lingkungan Kerja. Lingkungan kerja yang kondusif tentu akan membuat pegawai merasa betah bekerja. Oleh karena itu untuk mendapatkan kinerja pegawai yang baik tentu diperlukan peran dari berbagai pihak, mulai dari pegawai itu sendiri hingga instansi-instansi terkait yang menerapkan kebijakan- kebijakannya.

Menurut hadis yang diriwayatkan oleh Bukhari tentang peluasan rezeki dan persaudaraan, maka perusahaan PT. Asuransi Jasa Mitra Abadi Syariah Syariah sudah memenuhi stndar kinerja lingkungan kerja, bonus dan insentif, pelatihan dan pengembangan diri, serta gaya kepemimpinan terhadap mutu kerja. seperti yang diriwayatkan oleh Bukhari.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adhitya (2017) tentang pengaruh Lingkungan Kerja, Bonus dan Insentif, Pelatihan dan Pengembangan Diri, Serta Gaya Kepemimpinan terhadap Mutu kerja, menemukan bahwa peningkatan Mutu kerja yang baik akan meningkatkan kualitas kerja. Rasa nyaman karyawan untuk bekerja di perusahaan dan dukungan dari pimpinan dapat memunculkan bentuk peningkatan mutu kerja karyawan sehingga kualitas di PT. Asuransi Jasa Mitra Abadi Syariah Syariah semakin bagus dan kepuasan kerja akan tercapai.

## **PENUTUPAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan variabel Lingkungan Kerja, Bonus Dan Insentif,

Pelatihan Dan Pengembangan Diri, Gaya Kepemimpinan, pada PT. Perusahaan Asuransi Jiwa Jasa Mitra Abadi Syariah. Maka peneliti mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) sebesar 2,713, Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Mutu Kerja pada Perusahaan Asuransi Jiwa Jasa Mitra Abadi Syariah.
2. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) sebesar 2,669, Bonus dan Insentif berpengaruh signifikan terhadap Mutu Kerja pada Perusahaan Asuransi Jiwa Jasa Mitra Abadi Syariah.
3. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) sebesar 3,871, Pelatihan dan Pengembangan Diri berpengaruh signifikan terhadap Mutu Kerja pada Perusahaan Asuransi Jiwa Mitra Abadi Syariah.
4. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) 5,901, Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap Mutu Kerja pada Perusahaan Asuransi Jiwa Jasa Mitra Abadi Syariah.
5. Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F) sebesar 10,899, Lingkungan Kerja, Bonus dan Insentif, Pelatihan dan Pengembangan Diri Serta Gaya Kepemimpinan, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Mutu Kerja pada Perusahaan Asuransi Jiwa Jasa Mitra Abadi Syariah

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan saran sebagai berikut..

1. Bagi perusahaan asuransi syariah di Indonesia hendaknya dapat meningkatkan Mutu Kerja agar dapat meningkatkan keuntungan yang akan dihasilkan oleh Perusahaan sehingga mampu menaikkan jumlah peminat asuransi di Indonesia.
2. Bagi masyarakat bisa untuk menjadi penambahan informasi tentang lingkungan kerja, bonus dan insentif, pelatihan dan pengembangan diri serta gaya kepemimpinan Terhadap mutu kerja.
3. Bagi Akademisi penulis harap hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan tentang lingkungan kerja, bonus dan insentif, pelatihan dan pengembangan diri serta gaya kepemimpinan Terhadap mutu kerja serta sebagai masukan dan bahan perbandingan bagi para peneliti selanjutnya.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang lebih baik dalam melakukan penelitian yang relevan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto. (2017). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ayun, Q. (2017). Penelitian Kinerja Pada Karyawan Perusahaan. *Vol.2 No. 3 September 2017*,
- Ayun, Q. (2017, September). Penilaian Kinerja Pada Karyawan Di Perusahaan. *Vol.2 No.3, 2, 81*.
- Batubara, Chuzaimah; Iwan; Hawari Batubara. 2018. *Metodologi Studi Islam*. 1st Ed. Jakarta Timur: Prenadamedia Group.
- Bi Rahmani, N. A. (2016). *Metode Penelitian Ekonomi*. Medan: Febi Uinsu Press.
- Dr. Andri Soemitra, M,A (2017). *Bank Umum Dan Lembaga Keuangan Syariah* . Jakarta: Prenadamedia Group.
- Firah. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas Dan Studi Kasus*. Jawa Barat: Cv Jejak.

- Fauzi Arif Lubis, *Pengantar Ilmu Ekonomi* (Medan, 2018)
- Harahap, Rahmat Daim. 2020. *Akuntansi Syariah*. Medan.
- Hasibuan, M. S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jawa Barat: Edisi Press.
- Hikmat, H. (2017). *Sterategi Pengembangan Mutu Kerja*. Bandung: Refika Aditama.
- Indonesia, K. A. (2017). *Al-Quran Dan Terjemahannya*. Bandung : Nur Alim.
- Indonesia, K. A. (2017). *Al-Quran Dan Terjemahannya* . Bandung : Nur Alim.
- Indrianto, N. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Manajemen* . Yogyakarta: Lembaga Penerbit Bfye.
- Mangkunegara. (2018). *Bisnis, Dan Manajemen Sumber Daya Manusia* . Bogor: Ipb.
- Mangkunegara. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* . Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mashudi, K. (2018). *Telaah Tafsir Al-Muyassar*. Malang: Intelejensi Manusia.

64

- Penjailhitan, M. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktifitas Kerja Karyawan. *Vol.3 No. 2, P, 1-5 2017*, 220.
- Qardlawi, Y. (2018). *Peran Nilai Dan Moral Dalam Perekonomian Islam*. Jakarta : Robbani Press.
- Rahmawati, A. (2019). Analisis Mutu Kerja Pegawai Di Kota Tangerang Selatan . *Vol.14 No.5 2019*, 16.
- Rahmani, Nur Ahmadi Bi, *Metodologi Penelitian Ekonomi* (Medan: Febi Uinsu Press, 2016)
- Safina, A. (2019). *Metode Penelitian Akuntansi Pendekatan Kualitatif*. Medan: Febi Uin-Su Press.
- Sedarmayati, *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja* (Bandung: Mandar Maju, 2017)
- Sendara, K. (2018). *Panduan Sukses Menjual Asuransi* . Jakarta: Ppm.
- Simanjuntak. (2018). *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja* . Jakarta: Lembaga Penerbit Fe Ui.
- Syafina, L. (2019). *Metode Penelitian Akuntansi Pendekatan Kualitatif*. Medan: Febi Uin-Su Press.
- Syahbudi, Muhammad, *Ekonomi Makro Perspektif Islam* (Medan, 2018)
- Tarigan, A. A. (2017). *Dkk, Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* . Medan: LaTansa Press.

Tarigan, A. A. (2016). *Tafsir Dan Ayat Ayat Hadis Ekonomi*. Medan: Febi Uin-Su Press.

Trang, D. S. (2017). Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Pengaruh Terhadap Kinerja Karyawan. *Vol. 1 No.3 September 2017*, 146.

Wirawan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia* (Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 2017)

Yulianti, Eli, '*Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Studi Kasus Rumah Sakit Juanda Kuningan*' (Universitas Sanata Dharma, 2018