

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN PENGALAMAN  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PT. ASURANSI TRI PAKARTA CABANG  
PALEMBANG DENGAN *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)  
SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



**Diajukan Oleh:**

**SYAIPUL AMRI  
NPM. 17.01.11.00.52**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
PALEMBANG  
2021**

UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : SYAIPUL AMRI  
Nomor Pokok/NPM : 17.01.11.00.52  
Jurusan/Program Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Mata Kuliah Pokok : Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU  
DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA PT. ASURANSI  
TRI PAKARTA CABANG PALEMBANG  
DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR (OCB) SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING

Pembimbing Skripsi

Tanggal 29/4/21 Pembimbing I: Dr. Djatmiko Noviantoro, S.E. M.Si  
NIDN: 0110117204

Tanggal 29-04-2021 Pembimbing II: Hj. Agustina Marzuki, S.E. M.Si  
NIDN: 0008086502

Mengetahui:

003/PS/DFE/21

Dekan Fakultas Ekonomi  
Tanggal 29-04-2021



Dr. Msy. Mikial, S.E. M.Si, Ak,CA,CSRS  
NIDN: 0205026401

Ka. Prodi Manajemen  
Tanggal 29-04-2021

Mariyam Zanariah, S.E. MM  
NIDN: 0222096301

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto :**

*“Ya Allah, tambahkanlah kepadaku Ilmu Pengetahuan (Q.S Ta-Ha:114)”*

*“Did you said Alhamdulillah today?”*

*“Jika tidak bisa menjadi yang terbaik, maka Jadilah yang dapat membahagiakan” (Syaipul Amri)*

### **Persembahan:**

Skripsi Ini Kupersembahkan Untuk :

- ❖ Bapak dan ibu tercinta
- ❖ Keluarga dan saudara-saudaraku tersayang
- ❖ Dosen Pembimbing Skripsiku
- ❖ Dosen Pembimbing Akademikku
- ❖ Almamaterku

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syaipul Amri

NPM : 1701110052

Program Studi : Manajemen

Program Pendidikan : Strata 1 (S.1)

Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, 29 April 2021

  
Syaipul Amri

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil ‘Alamin segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta’ala dan rasa syukur yang luar biasa atas nikmat sehat, nikmat iman, nikmat islam dan berkat rahmat dan hidayah-Nya pula sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Karakteristik Individu dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Sebagai Variabel Intervening”**

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyajiannya yang mungkin disebabkan oleh keterbatasan serta kemampuan yang penulis miliki. Tetapi dengan bantuan, bimbingan, masukan, dan dorongan semangat serta kesabaran yang diberikan oleh semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan jadwal waktu yang telah direncanakan.

Dengan selesainya penelitian ini, penulis mengucapkan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta’ala dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Nyimas Manisah, MP selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan selama studi.
3. Ibu Mariyam Zanariah, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan selama studi.
4. Bapak Dr. Djatmiko Noviantoro, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berusaha keras memberikan bimbingan guna penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu H.j Agustina Marzuki, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah berusaha keras memberikan bimbingan guna penyelesaian skripsi ini.

6. Ibu Dra. Yasmina Martini, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu sejak awal perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan selama studi.
8. Bapak, Ibu, dan keluargaku tercinta yang senantiasa telah mendidik dan memberikan do'a, semangat, serta dukungan kepadaku sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabatku Sister Hel Er, Onnie ku, Mas Al, dan Mini Cuantiq yang selalu menyemangati dalam proses pembuatan skripsi ini.
10. UKM PSHT UTP dan UKM PSM yang sudah menjadi keluarga baru ku selama perkuliahan
11. Teman seperjuangan manajemen angkatan 2017 yang selalu memberikan motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini.
12. PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang yang telah bersedia memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
13. Seluruh karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga dapat di analisis dengan baik.
14. Semua pihak yang sudah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Palembang, April 2021

Syaipul Amri

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teori .....	12
2.1.1.1 Pengertian Karakteristik Individu.....	12
2.1.1.2 Dimensi Karakteristik Individu .....	13
2.1.1.3 Indikator Karakteristik Individu .....	13
2.1.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Karakteristik Individu .....	15
2.1.2.1 Pengertian Pengalaman Kerja.....	16
2.1.2.2 Pengukuran Pengalaman Kerja.....	17
2.1.2.3 Dimensi Pengalaman Kerja .....	19
2.1.2.4 Indikator Pengalaman Kerja .....	19
2.1.2.5 Faktor-Faktor Pengalaman Kerja .....	20
2.1.2.6 Cara Memperoleh Pengalaman Kerja.....	20
2.1.2.7 Manfaat Pengalaman Kerja .....	21
2.1.3.1 Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB) ....	22

2.1.3.2 Dimensi dan Indikator Organizational Citizenship Behavior (OCB) .....	24
2.1.3.3 Manfaat Organizational Citizenship Behavior (OCB) .....	24
2.1.4.1 Pengertian Kinerja .....	25
2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	26
2.1.4.3 Pengukuran Penilaian Kinerja .....	26
2.1.4.4 Tujuan Pengukuran Kinerja.....	27
2.1.4.5 Dimensi dan Indikator Kinerja .....	27
2.2 Penelitian Yang Relevan.....	28
2.3 Kerangka Berpikir .....	32
2.4 Hipotesis .....	32

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
3.1.1 Tempat Penelitian .....	34
3.1.2 Waktu Penelitian .....	34
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.2.1 Sumber Data .....	35
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.3 Populasi, Sampel, dan Sampling .....	36
3.3.1 Populasi .....	36
3.3.2 Sampel .....	36
3.3.3 Teknik Sampling .....	37
3.4 Rancangan Penelitian.....	37
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	38
3.5.1 Variabel Penelitian .....	38
3.5.2 Definisi Operasional.....	39
3.6 Instrumen Penelitian .....	40
3.7 Uji Instrumental .....	42
3.7.1 Uji Validitas.....	42
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	44
3.8 Teknik Analisis Data .....	45



3.8.1	Asumsi Dasar.....	45
3.8.1.1	Uji Normalitas .....	45
3.8.1.2	Uji Linieritas.....	46
3.8.2	Uji Asumsi Klasik .....	46
3.8.2.1	Uji Multikolinearitas .....	47
3.8.2.2	Uji Heteroskedastisitas .....	47
3.9	Teknik Analisis Data .....	48
3.9.1	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	48
3.9.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
3.10	Uji Hipotesis .....	52
3.10.1	Uji Parsial (Uji T).....	53
3.10.2	Uji Simultan (Uji F).....	53
3.10.3	Analisis Koefisien Determinasi .....	54
3.10.4	Analisis Autokorelasi .....	54

#### **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	56
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	56
4.1.2	Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan .....	57
4.1.3	Struktur Organisasi.....	59
4.1.4	Uraian Tugas dan Tanggung Jawab.....	60
4.1.5	Karakteristik Responden.....	60
4.2	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	65
4.2.1	Uji Validitas.....	66
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	68
4.3	Hasil Analisis Data .....	69
4.3.1	Uji Normalitas .....	69
4.3.2	Uji Linieritas.....	70
4.3.3	Uji Multikolinieritas .....	71
4.3.4	Uji Heteroskedastisitas .....	72
4.3.5	Analisis Jalur dengan SPSS.....	73
4.3.6	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	90

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Keimpulan.....106

5.2 Saran1 .....107

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pencapaian Produksi .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Yang Relevan .....	29
Tabel 3.1 Kegiatan Penelitian .....	34
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian .....	41
Tabel 3.3 Pemberian Bobot Skor Skala <i>Likert</i> .....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	63
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan atau Golongan.....	63
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	64
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Karakteristik Individu (X1).....	66
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Pengalaman Kerja (X2).....	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel OCB (Y) .....	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Z) .....	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas .....	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas.....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas .....	72
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	72
Tabel 4.16 Kategori Hubungan Pengaruh Variabel .....	73
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi Persamaan Sub Struktural 1 .....	74
Tabel 4.18 Persamaan Regresi Berganda Sub Struktural 1.....	75
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi Persamaan Sub Struktural 2 .....	76
Tabel 4.20 Persamaan Regresi Berganda Sub Struktural 2.....	77
Tabel 4.21 Uji F Persamaan Sub Struktural 1 .....	80
Tabel 4.22 Uji F Persamaan Sub struktural 2 .....	80
Tabel 4.23 Kesimpulan Hasil Analisis.....	84
Tabel 4.24 Koefisien Determinasi Persamaan Sub Struktural 1 .....	85

Tabel 4.25 Persamaan Regresi Berganda Sub Struktural 1.....	86
Tabel 4.26 Uji F Persamaan Sub Struktural 1.....	88
Tabel 4.27 Interpretasi Nilai (r) .....	89
Tabel 4.28 Hasil Uji Korelasi Persamaan Sub struktural 1.....	90
Tabel 4.29 Koefisien Determinasi Persamaan Sub Struktural 2.....	91
Tabel 4.30 Persamaan Regresi Berganda Sub Struktural 2 .....	91
Tabel 4.31 Uji F Persamaan Sub Struktural 2.....	94
Tabel 4.32 Interpretasi Nilai (r) .....	95
Tabel 4.33 Hasil uji Korelasi Persamaan Sub Struktural 2.....	96
Tabel 4.34 Uji F Persamaan Sub Struktural 1.....	93
Tabel 4.35 Intepretasi Nilai (r).....	94
Tabel 4.36 Hasil Uji Korelasi Persamaan Sub Struktural 2.....	96

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	32
Gambar 3.1 Analisis Jalur .....	47
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	59
Gambar 4.2 Hasil Analisis Jalur83	

## ABSTRAK

**SYAIPUL AMRI, Pengaruh Karakteristik Individu dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai Variabel Intervening. (Di bawah bimbingan Bapak Dr. Djatmiko Noviantoro, S.E, M.Si dan Ibu Hj. Agustina Marzuki, S.E, M.Si).**

Penelitian ini pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui pengaruh Karakteristik Individu dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel Intervening. Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode pendekatan Kuantitatif, yaitu data yang dihitung berupa angka-angka yang diperoleh dengan penyebaran angket penelitian terhadap responden dengan menggunakan teknik analisis jalur (*Path Analysis*) dan analisis regresi linier berganda menggunakan aplikasi statistik SPSS versi 22. Adapun populasinya berjumlah 37 orang dan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh atau keseluruhan populasi diambil untuk penelitian.

**Kata Kunci:** *Karakteristik Individu, Pengalaman Kerja, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Kinerja Karyawan*

## **ABSTRACT**

**SYAIPUL AMRI, The Effect of Individual Characteristics and Work Experience on Employee Performance at Tri Pakarta Insurance branch Palembang with Organizational Citizenship Behavior (OCB) as an Intervening. (Under the guidance of Mr. Dr. Djatmiko Noviantoro, S.E, M.Sc and Ms. Hj. Agustina Marzuki, S.E, M.Sc)**

This study basically aims to determine The Effect of Individual Characteristics and Work Experience on Employee Performance at Tri Pakarta Insurance branch Palembang with Organizational Citizenship Behavior (OCB) as an Intervening. In writing this thesis the author uses the quantitative approach method, i.e. the data is calculated in the form of numbers obtained by distributing research questionnaires to respondents using path analysis techniques and regression analysis using statistical application SPSS version 22. The population is 37 people and samples The sample used is saturated or the whole population is taken for research.

**Keyword: *Individual Characteristics, Work Experience, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Employee Performance***

## **RIWAYAT HIDUP**

**Syaipul Amri**, dilahirkan di desa Dabuk Rejo, Kecamatan Lempuing Kabupaten Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan pada tanggal 31 Januari 1999 dari pasangan Bapak Mualdi dan Ibu Murati. Ia anak ke 3 atau bungsu dari 3 bersaudara.

Sekolah dasar diselesaikan pada tahun 2012 di SD Negeri 01 Dabuk Rejo Kec. Lempuing Kab. OKI, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2014 di SMP Negeri 03 Lempuing Kab. OKI dan selanjutnya menyelesaikan Madrasah Aliyah Negeri Mesuji OKI pada tahun 2016. Pada tahun 2017 saya memasuki Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, April 2021

Syaipul Amri



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Organisasi merupakan dua orang atau lebih yang bekerja untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Dalam suatu organisasi jika tidak ada manusia di dalamnya, maka organisasi tidak dapat berjalan, karena organisasi dilatarbelakangi oleh sekelompok manusia dengan berbagai macam pendidikan, lingkungan, status, ekonomi dan sebagainya yang disatukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Kemajuan suatu perusahaan tidak terlepas dari sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber daya manusia (SDM) dalam suatu organisasi merupakan faktor penting bagi keefektifan berjalannya kegiatan didalam organisasi tersebut. Sumber daya manusia (SDM) sangat berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan perusahaan karena SDM merupakan penggerak, pemikir, dan perencana bagi organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor utama yang paling berharga di dalam organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia tujuan perusahaan tidak dapat tercapai. Untuk mencapai tujuan tersebut, sebuah organisasi harus didukung oleh sumber daya yang berkualitas, yaitu meliputi manusia, keuangan, peralatan, mesin dan pemasaran dari perusahaan itu sendiri. (Lestari 2017)

Melihat pentingnya sumber daya manusia dalam peningkatan kinerja suatu organisasi, maka seorang pemimpin harus dapat mengetahui dan mengelola faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal tersebut dilakukan karena peranan sumber daya manusia di dalam organisasi sangat penting untuk mencapai tujuan dan meningkatkan kinerja organisasi, dimana sumber daya manusia digerakkan agar sesuai dengan apa yang diinginkan oleh organisasi.

Salah satu unsur penting dalam fungsi manajemen sumber daya manusia adalah karakteristik individu. Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa karakteristik individu merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan sehingga akan mendorong dan mempengaruhi individu dalam bekerja. Karakter individu mencakup sejumlah sifat dasar yang melekat pada individu tertentu, dimana cakupan sifat-sifat tersebut berupa kemampuan dan keterampilan, latar belakang keluarga, sosial, pengalaman, umur, kebangsaan, jenis kelamin dan lainnya yang mencerminkan sifat demografis tertentu, serta karakteristik psikologis yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi. Cakupan sifat-sifat tersebut membentuk suatu nuansa budaya tertentu yang menandai ciri dasar bagi suatu organisasi tertentu pula. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat kita ketahui bahwa di dalam suatu organisasi pasti memiliki individu-individu dengan karakter yang berbeda-beda. Perbedaan inilah yang harus di *manage* agar tidak berdampak buruk terhadap kinerja sebuah organisasi. (Wediyasari 2017)

Dalam upaya meningkatkan kinerja, ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja salah satunya pengalaman. Pengalaman dalam bekerja

sangat diperlukan karena mencerminkan tingkat penguasaan, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki seorang karyawan. Ada pepatah klasik bahwa “*experience is the best teacher*” pengalaman adalah guru terbaik, maksud dari hal tersebut bahwa seseorang belajar dari pengalaman yang pernah dialaminya. Sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa pengalaman kerja yang lebih banyak akan mendukung kesuksesan seseorang dalam mengerjakan tugasnya.

Selain itu, dalam pengalaman bekerja dapat diukur dari masa kerja yang pernah dilakukan oleh karyawan tersebut. Pengalaman kerja yang cukup, dapat mempengaruhi seberapa cepat dan bagusnya kinerja seorang karyawan karena dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang akan dilakukannya seiring dengan masa kerja yang ditekuni. Selain dalam bekerja, adapun peran lainnya yang mendukung dalam meningkatkan kinerja salah satunya adalah komitmen dalam bekerja atau komitmen organisasi.

Organisasi yang sukses membutuhkan pegawai yang akan melakukan tugas pekerjaan yang biasa mereka lakukan melebihi harapan organisasi. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, dimana tugas-tugas semakin banyak dilakukan dalam tim dan fleksibilitas menjadi sangat kritis, organisasi membutuhkan pegawai yang akan melakukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB merupakan perilaku individu yang bersifat bebas, dan tidak secara langsung mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, tetapi secara keseluruhan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas fungsi-fungsi organisasi. Perilaku tersebut bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut

berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan personal. (Siragih 2020)

Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, dimana tugas semakin sering dikerjakan dalam tim dan membutuhkan fleksibilitas, organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki perilaku OCB, seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik dengan rekan kerja, mentaati peraturan, serta mentoleransi terjadinya kerugian dan gangguan terkait pekerjaan. Maka organisasi yang pegawainya memiliki perilaku OCB, maka organisasi tersebut memiliki kinerja yang lebih baik dari pada organisasi yang tidak melakukan OCB. Oleh karena itu dengan adanya karakteristik individu dan pengalaman kerja serta perilaku OCB seorang karyawan, maka kinerja dapat ditingkatkan sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan.

Adapun faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen kerja dan motivasi. Komitmen kerja juga harus diperhatikan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan yang berkualitas. Komitmen karyawan merupakan salah satu kunci yang turut menentukan berhasil tidaknya suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Karyawan yang mempunyai komitmen pada organisasi biasanya mereka yang menunjukkan sikap kerja yang penuh perhatian terhadap tugasnya, mereka sangat memiliki tanggung jawab untuk menjalankan tugas-tugas serta sangat loyal terhadap perusahaan. Sedangkan motivasi bekerja sangatlah penting untuk peningkatan kinerja karyawan, karena motivasi termasuk faktor pendorong kesuksesan suatu organisasi. Seseorang dengan motivasi yang

tinggi ia akan bekerja lebih keras, mempertahankan langkah kerja keras, dan memiliki perilaku yang dapat dikendalikan sendiri kearah sasaran penting. Motivasi dapat dikatakan suatu kebutuhan bagi seseorang, karena motivasi dari atasan kepada karyawan untuk saling bekerja sama bagi kepentingan organisasi, maka motivasi tinggi yang dimiliki seorang karyawan dalam bekerja akan menghasilkan kinerja yang tinggi pula

PT. Asuransi Tri Pakarta (TRIPA) adalah Perusahaan asuransi umum yang memiliki enam belas (16) kantor cabang, satu (1) unit bisnis syariah dan tiga puluh empat (34) kantor perwakilan yang terletak di beberapa kota di Indonesia. Dalam menghadirkan layanannya, TRIPA ditopang oleh sumber daya manusia yang profesional, sistem pelayanan terintegrasi, penerapan teknologi informasi terkini, serta kerjasama harmonis dan mutual dengan para mitra usaha dari dalam dan luar negeri. Oleh karenanya, TRIPA senantiasa menunjukkan kemajuan yang signifikan sehingga berhasil menjadi perusahaan asuransi yang sehat, kokoh, dan terpercaya.

Dalam dimensi kinerja, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan salah satunya yaitu tentang kuantitas yang dihasilkan oleh SDM yang ada di dalam perusahaan itu sendiri. Kuantitas dari SDM bisa diukur dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan dalam satu periode. Peneliti melakukan observasi di bagian marketing pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang untuk mengetahui target dan pencapaian dari perusahaan. Berikut adalah hasil jumlah produksi dari PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang:

**Tabel 1.1 Pencapaian Produksi  
PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang Tahun 2020**

No	Bulan	Target	Realisasi	%
1	Januari	1.050.000.000	1.149.662.925	109%
2	Februari	1.139.000.000	1.138.119.327	100%
3	Maret	767.000.000	766.384.481	100%
4	April	914.000.000	914.246.399	100%
5	Mei	2.251.000.000	2.260.659.969	100%
6	Juni	800.000.000	466.706.771	58%
7	Juli	750.000.000	407.676.230	54%
8	Agustus	950.000.000	745.794.357	79%
9	September	700.000.000	824.742.388	118%
10	Oktober	980.000.000	968.116.238	99%
11	November	925.000.000	1.246.604.475	135%
12	Desember	1.274.000.000	1.477.759.438	116%
Jumlah		12.500.000.000	12.366.472.998	99%
Target		<100%		

*Sumber: PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang 2020  
Data diolah oleh penulis*

Berdasarkan tabel diatas kuantitas kinerja SDM dari PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang belum berhasil, hal ini dapat dilihat dari jumlah total produksi yang belum mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Dalam hal ini, pengalaman kerja menjadi salah satu acuan dalam kinerja karyawan. Kurangnya pengalaman kerja bisa menyebabkan target dari produksi tidak tercapai.

Asuransi TRIPA cabang Palembang berhasil membangun hubungan yang baik dan harmonis dengan para mitra sehingga orderan dari para mitra cukup banyak karena para mitra sudah percaya dengan asuransi TRIPA. Banyaknya orderan yang masuk, hal ini membuat sumber daya manusia khususnya bagian *underwriting* mengalami kewalahan dalam mencetak nomor polis para

tertanggung, melayani begitu banyak orderan yang masuk dari kantor cabang Palembang dan beberapa kantor perwakilan. Pelayanan publik yang semakin tinggi intensitasnya dalam divisi underwriting PT. Asuransi Tri Pakarta cabang Palembang dituntut untuk lebih giat dan maksimal dalam kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Peningkatan kinerja karyawan masih harus diupayakan dalam mewujudkan kewajibannya, walaupun pelayanan sudah terlaksana dengan baik dan semakin meningkat tetapi tetap dikeluhkan oleh pelanggan. Keluhan itu dikarenakan lamanya keluar polis yang diberikan PT. Asuransi Tri Pakarta cabang Palembang, hal tersebut membuat karyawan harus dapat bekerja ekstra agar permohonan-permohonan para tertanggung dapat dilayani dengan baik dan tidak terjadi penumpukan kerja. Oleh karena itu pentingnya karakter individu, pengalaman kerja dan perilaku OCB dari setiap karyawan pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang dapat memberikan dampak positif bagi para tertanggung agar seluruh pekerjaan dapat dikerjakan dengan baik dan benar.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti melakukan suatu penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Karakteristik Individu Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Sebagai Variabel Intervening”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan uraian di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

- 1) Apakah karakteristik individu memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang?
- 2) Apakah pengalaman kerja memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang?
- 3) Apakah karakteristik individu memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang?
- 4) Apakah pengalaman kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang?
- 5) Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang?
- 6) Apakah karakteristik individu dan pengalaman kerja memiliki pengaruh secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang?
- 7) Apakah karakteristik individu, pengalaman kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang?
- 8) Apakah ada pengaruh secara tidak langsung dari karakteristik individu melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang?



- 9) Apakah ada pengaruh secara tidak langsung dari pengalaman kerja melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang akan diteliti, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1) Untuk menguji dan mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang
- 2) Untuk menguji dan mengetahui pengaruh pengalaman kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang
- 3) Untuk menguji dan mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang
- 4) Untuk menguji dan mengetahui pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang
- 5) Untuk menguji dan mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang
- 6) Untuk menguji dan mengetahui pengaruh karakteristik individu dan pengalaman kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara simultan pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang

- 7) Untuk menguji dan mengetahui pengaruh karakteristik individu, pengalaman kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan secara simultan pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang
- 8) Untuk menguji dan mengetahui karakteristik individu memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang
- 9) Untuk menguji dan mengetahui pengalaman kerja memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, yaitu bagi peneliti, akademis, dan perusahaan.

##### **a. Bagi Peneliti**

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan yang lebih luas. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya. Penelitian ini juga merupakan syarat peneliti untuk menyelesaikan program S1 Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya ilmu manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan karakter individu, pengalaman kerja, kinerja karyawan, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan, bahan pertimbangan, serta memecahkan masalah kepada manajemen perusahaan dalam menerapkan kebijakan-kebijakan utamanya yang menyangkut bidang-bidang yang berkaitan dengan karakter individu, pengalaman kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam meningkatkan kinerja karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajis, Abdul. "Pengaruh Karakteristik Individu Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Pengantongan Pupuk Urea-1 (PPU-1) Pada PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang." Maret 2018.
- Aktarina, Destia. "PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, PEKERJAAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP MOTIVASI DAN DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA ANGGOTA POLRI DI POLRESTA PALEMBANG." *Media Wahana Ekonomika* No.12 (Oktober 2015): 42-54.
- Arikunto, S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* . Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Fauzi, Arief. "Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sumber Musi Sejahtera Kota Palembang." Maret 2018.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IMB SPSS*. (Edisi Kelima). Semarang: Universitas Diponegoro
- Gibson. 2011. *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*. Alih Bahasa oleh Nunuk Andiarni, Jilid 1 dan 2, Penerbit: Binarupa Aksara. Jakarta
- Lestari, Gita. "Pengaruh komunikasi internal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan industri medeia PT. Riau Media Televisi (Riv) Pekanbaru." 4 (2017): 1-12.
- Lukito, Ricky. "PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA PADA PRODUKSI PVC DI UD. UNTUNG JAYA SIDOARJO." *AGORA* Vol.8, No.2 (2020).
- Marwansyah. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Disunting oleh Alfabeta. Vol. Vol.2. Bandung, 2014.
- Moehariono. "Manajemen Dan Evaluasi Kinerja." (Aswaja Pressindo) 2014.
- Octavianus, Wungow Raymond, dan Adolfina. "Pengaruh Pengalaman Kerja dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Indonesia Cabang Manado." *EMBA* Vol.6, No.3 (Juli 2018): 1758-1767.
- Rahmadanti. "Pengaruh Pengalaman Kerja dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Satria Bhayangkara Permai Palembang." April 2020: 1-7.

- Ramadhan, Fairico Putra, Heru Susilo, dan Edlyn Khurotul Aini. "PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada Karyawan PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol.55, No.2 (Februari 2018): 160-166.
- Ratulangi, Riscy S., dan Agus Supandi Soegoto. "Pengaruh Pengalaman Kerja, Kompetensi, Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Hasjrat Abadi Tendea Manado)." *EMBA* Vol.4, No.4 (September 2016): 322-334.
- Ridwan, dan Kuncoro. *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Roviana, Erlis. 2015. Analisis Pengaruh Pengalaman Kerja dan Kepribadian Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) melalui kepuasan Kerja Pegawai Puskesmas Ngrambe Kabupaten Kabu[at]aten Ngawi. Repository Universitas Jember
- Sani, Achmad. Masyhuri Machfudz. 2010. Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama. UIN-Malang, Maliki Press.
- Sarjono, Haryadi., dan Julianita, Winda. (2013). SPSS VS LISREL :Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset. Jakarta :Penerbit Selemba Empat.
- Siragih, Nahar Maganda. "Pengaruh Kepemimpinan dan Karakteristik Individu Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada PT. United Tractors Tbk. Cabang Medan." *Accumulated Journal* Vol.2, No.2 (Juli 2020): 111-121.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: CV. ALFABETA, 2013.
- Suzana, Anna . "Pengaruh Organizational Citicenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di: PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Cirebon)." *Jurnal Logika* Vol.XIX (April 2017).
- Syukur. "Metode Penelitian Dan Penyajian Data Pendidikan." *Medya Wiyata*, 2014.
- Triandani, Sahwitri. "PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. INTI KHARISMA MANDIRI RIAU." 2019.
- Utami, Yumna Dalian Putri dan Hamidah Nayati. "Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu." *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol.46 No.1 (Mei 2017).

Wediyasari, Lely. "Pengaruh Karakter Individu dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan OCB sebagai variabel intervening Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember." *Digital Repository Universitas Jember*, Agustus 2017.

Wibowo. "Manajemen Dan Evaluasi Kinerja." (Aswaja Pressindo) 2014.

Yasid, Muhammad. "Pengaruh Karakteristik Individu Dan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Departement Indosurya Inti Finance C Palembang." Maret 2018.