

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI JOB PERFORMANCE PADA INDUSTRI ASURANSI DI BATAM

Daniel Oktaf Theosandoro
Universitas Internasional Batam

Adi Neka Fatyandri
Universitas Internasional Batam

ABSTRACT

Growth in the insurance industry in Indonesia is very rapid and also tight and because of that insurance company will have to continuously improve the Job Performance of their employees so that they will be able compete in the industry. This study was conducted to analyze several factors that influence the Job Performance. These factors are Caring Climate, Organizational Commitment and Job Satisfaction. The samples are workers who work in the insurance industry in Batam, Indonesia. 115 questionnaires have been distributed to several insurance companies in Batam. There are 7 questionnaire weren't fully answered and 8 questionnaires weren't returned, so only 100 questionnaire will be used in conducting the study. The results of the research that was carried out showed that two factors affecting the Job Performance of workers employed in the insurance industry in Batam, those factors are Caring Climate and Organizational Commitment. While Job Satisfaction did not affect Job Performance.

Keywords: *Job Performance, Caring Climate, Organizational Commitment dan Job Satisfaction*

PENDAHULUAN

Persaingan pada dunia kerja perindustrian dan tuntutan profesionalisme yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. *Job Performance* sangatlah di junjung tinggi pada setiap perusahaan, karena dengan *Job Performance* yang maksimal, sebuah perusahaan bisa bersaing di pasar yang mau dimasuki. Dengan adanya performa yang berkualitas maka sebuah perusahaan akan mempekerjakan tenaga kerja tersebut..

Pekerja yang berada pada posisi kerja yang tepat bisa menyelesaikan pekerjaannya dalam waktu yang singkat dan dengan kualitas yang terbaik untuk perusahaan. Kadang kala perusahaan hanya memperhatikan beberapa aspek pada seorang pekerja, sehingga dengan menilai *Job Performance* seorang karyawan perusahaan bisa melakukan penilaian dengan bagus dan teliti. Maka tenaga kerja harus bekerja dengan maksimal pada setiap saat dan terus-menerus meningkatkan *Job Performance* yang ada, sehingga mereka tidak akan tereliminasi pada dunia kerja dan dunia yang sudah canggih ini.

Perusahaan akan terus menerus mencari pekerja yang terbaik untuk mereka sendiri dan bisa menjadi sebagai daya saing perusahaan mereka di pasar, maka tenaga kerja harus mengembangkan dan menjunjung tinggi atas *Job Performance* mereka. Tingkat pengangguran pada Indonesia akan terus bertambah tahun demi tahun oleh karena kekurangan pendidikan, keterampilan dan pengalaman pada individu. Survei atas tingkat pengangguran Indonesia pada tahun 2014 mencapai kurang lebih dari 7.240.000 tenaga kerja yang menganggur. Pada tahun 2015 pengangguran pada Indonesia mengalami kenaikan yang lumayan banyak dengan bertambahnya 320.000 tenaga kerja yang menanggur. Sedangkan jumlah angkatan kerja pada tahun ke tahun juga selalu bertambah. Pada tahun 2014 jumlah angkatan kerja adalah 121.870.000 menurut Badan Pusat Statistik. Pada tahun 2015 Badan Pusat Statistik mencata bahwa jumlah angkata kerja bertambah sebanyak 510.000 orang menjadi 122.380.000 pada survei Badan Pusat Statistik. Para penganggur akan mengalami tekanan yang besar, oleh karena kalah bersaing dengan tenaga kerja yang lebih professional dari mereka, sehingga mereka harus biasa melakukan atau bisa meningkatkan daya dan kualitas kerja mereka dengan maksimal, sehingga mereka biasa bersaing balik dengan tenaga kerja yang ada (BPS).

Pertumbuhan perusahaan asuransi yang Indonesia secara garis besar sangatlah cepat dalam berkembang. Namun persaingan pada industrial tersebut juga sangat ketat dikarenakan oleh dinamika

konsumen, perkembangan pada dunia teknologi, dan lain-lainnya.

Tahun 2011 hingga 2014, di mana aset industri asuransi konvensional mengalami pertumbuhan rata-rata yang mencapai lebih dari 16%. Hal ini juga terlihat dari pertumbuhan rata-rata yang terjadi di dalam nilai investasi dan premi yang masing-masing mengalami peningkatan sebesar 14,4% dan juga 21,0%, seperti diungkapkan oleh Kepala eksekutif Pengawas IKNB Firdaus Djaelani dalam seminar Insurance Outlook 2016 di Jakarta. Data tersebut menunjukkan adanya pertumbuhan positif yang terjadi di dalam bisnis asuransi. Sedangkan pada tahun 2015, aset dan investasi industri asuransi konvensional hingga akhir September menunjukkan angka hingga mencapai Rp765,6 triliun dan Rp608,6 triliun.

Jika kita membandingkannya dengan posisi yang terjadi hingga akhir tahun 2014, maka aset industri asuransi memiliki pertumbuhan sebesar 1,36%, sedangkan investasi mengalami penurunan sebesar 0,24%, hal ini disebabkan adanya gejolak yang terjadi pada beberapa instrumen investasi pada beberapa waktu yang lalu.

Di sisi lain, pertumbuhan yang terjadi pada premi asuransi hingga bulan September 2015 juga mengalami peningkatan yang cukup memuaskan, yakni sebesar 17,1%. Jika dibandingkan dengan pertumbuhan pada bulan Agustus 2015, maka jumlah ini meningkat sebesar 11,9% dari posisi yang sama pada tahun sebelumnya. Peningkatan jumlah premi ini disumbangkan paling tinggi oleh perusahaan asuransi jiwa, diikuti dengan premi

asuransi sosial dan juga premi asuransi umum.

Pada tahun 2015 Ketua Umum Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) Hendrisman Rahim mengatakan, meskipun menghadapi tantangan berat di tahun 2015, para pelaku industri asuransi optimistis tahun 2015 prospek pertumbuhan asuransi sangat cerah. Dia memperkirakan, premi asuransi tumbuh 23-29%, aset tumbuh 18-32%, dan investasi tumbuh 13-33%. Bonus demografi dan meningkatnya kelas menengah mendukung tumbuhnya industri asuransi nasional.

Dikatakan Hendrisman, saat ini anggota AAJI mencapai 51 perusahaan asuransi jiwa, yang terdiri dari 29 perusahaan swasta nasional, dan 21 asuransi patungan dan asuransi BUMN. Sedangkan jenis perusahaan yang konvensional sebanyak 48 perusahaan dan 3 bank asuransi syariah. Untuk reasuransi mencapai 4 perusahaan.

Diperkirakan asuransi syariah minimum tumbuh 20 persen, dengan penetrasi pasar sebesar 2 persen sedangkan pertumbuhan asuransi jiwa mencapai 10 persen. Sedangkan aset asuransi syariah mencapai Rp 19,68 miliar. Dengan kontribusi bruto mencapai Rp 4.479 miliar. Sedangkan asuransi syariah global, mengalami peningkatan setiap tahunnya, hingga tahun 2015 total kontribusi seluruh dunia mencapai 17,114 juta dolar AS dengan kontribusi terbesar dari Saudi Arabia. Kontribusi asuransi jiwa syariah hingga triwulan II tahun 2014 mencapai Rp 3,8 triliun, sedangkan kontribusi umum dan reasuransi syariah mencapai Rp 670 miliar dan asuransi dan reasuransi syariah mencapai Rp 4,47 triliun.

Pada kuartal II tahun 2014 untuk asuransi jiwa syariah mencapai Rp 1 triliun, sedangkan untuk asuransi umum dan reasuransi syariah mencapai Rp 389 miliar serta jumlah asuransi dan reasuransi syariah mencapai Rp 1,4 triliun. (sumber: <http://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/2014/11/17/304986/perusahaan-asuransi-besar-akan-banjiri-indonesia>).

Dengan perkembangan pesat dalam industri asuransi yang terjadi pada Indonesia, sebuah perusahaan harus bisa menjaga *Job Performance* karyawan mereka sehingga tidak akan kalah bersaing di pasar tersebut. Perkembangan yang pesat bisa mengakibatkan perusahaan yang kalah dalam bersaing tereliminasi karena konsumen akan mencari perusahaan asuransi yang dapat dipercaya dan membantu mereka sewaktu diperlukan, perusahaan asuransi dengan *Brand* mereka yang kurang terpecaya akan jarang diminati oleh konsumen.

Job Performance

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian *Job Performance* adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Kane dan Lawler (1976) bahwa *Job Performance* mengacu pada hasil kinerja karyawan yang dipraktekkan pada pekerjaan untuk jangka waktu tertentu. sedangkan menurut Schermerhorn (1989), prestasi kerja mengacu pada kualitas dan kuantitas

dicapai oleh individu atau kelompok setelah memenuhi tugas. *Job Performance* didefinisikan sebagai efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab menurut Abu Al-Rub (2004), sedangkan menurut Vigoda (2000) *Job Performance* didefinisikan sebagai seberapa baik orang-orang melakukan pekerjaan mereka dalam kaitannya dengan standar.

Pengaruh antara *Caring Climate* dengan *Job Performance*

Karyawan belajar perilaku yang sesuai dalam organisasi mereka melalui persepsi *Climate*. Victor dan Cullen (1988, 1990) didefinisikan *Caring Climate* sebagai “nilai-nilai dan keyakinan yang dikenal dan dirasakan oleh kelompok kerja dan / atau organisasi anggota”.

Schweper dan Ingram (1996) menemukan bahwa *Job Performance* karyawan berhubungan positif terhadap *Ethical Judgment* yang merupakan salah satu unsur dari *Caring Climate*. Jaramillo et al. (2006) menemukan bahwa *Caring Climate* berdampak positif terhadap *Job Performance sales* yang bekerja untuk perusahaan eceran besar di 68 toko pada 16 negara.

Elci et al. (2007) mengusulkan bahwa nilai-nilai etika perusahaan akan positif dikaitkan terhadap *Job Performance* dalam survei dari 253 karyawan yang dipilih secara acak dari 10 perusahaan manufaktur.

Kim dan Brymer (2011) dalam survei kepada 324 manajer menengah, menemukan bahwa *Ethical Leadership* pada eksekutif berdampak tidak langsung pada *Job Performance* melalui peran mediasi dari *Affective Commitment* dan usaha ekstra.

Sabir et al. (2012) menemukan bahwa nilai etika pada perusahaan memiliki dampak yang signifikan terhadap *Job Performance* melalui efek mediasi *Ethical Leadership*. Sheraz et al. (2012) menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan antara *Ethical Leadership* dan *Job Performance*.

Pengaruh antara *Job Satisfaction* dengan *Job Performance*

Locke (1976, p. 1300) mendefinisikan *Job Satisfaction* sebagai sebuah keadaan emosi positif dan menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian dari seseorang pekerja atau pengalaman kerja. Edwards dan Bell (2008) menemukan hubungan positif secara statistik antara *Job Performance* dan *Job Satisfaction*. Springer (2011) menyarankan bahwa manajer dapat meningkatkan *Job Performance* karyawan dengan menerapkan strategi manajerial untuk meningkatkan *Job Satisfaction* dan motivasi kerja.

Chen dan Liu (2012) menemukan bahwa *Job Performance* di Taiwan positif dipengaruhi oleh *Job Involvement*, *Job Satisfaction* dan *Internal Marketing*. Hira dan Waqas (2012) menemukan adanya hubungan positif antara *Job Satisfaction* dan *Job Performance* yang dihasilkan dalam survei dari 355 responden bekerja di tingkat dari sektor perbankan, sedangkan Iqbal et al. (2012) juga menemukan bahwa *Job Satisfaction* memiliki dampak positif terhadap *Job Performance* dalam survei dari 251 responden dari berbagai universitas.

Pengaruh antara *Organizational Commitment* dengan *Job Performance*

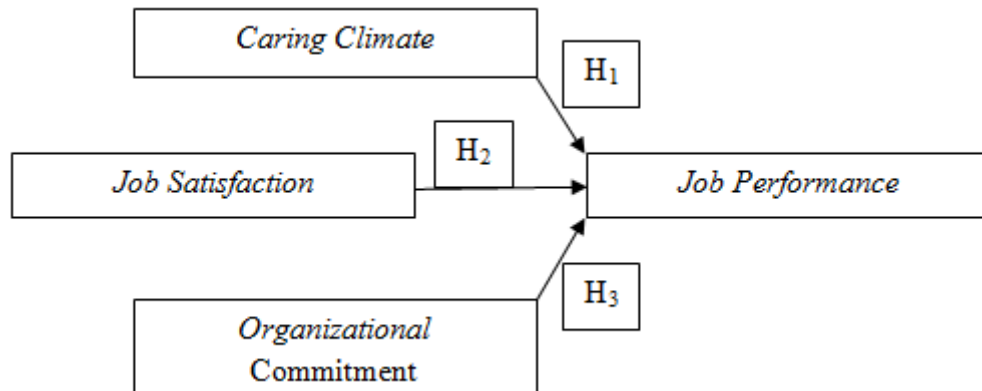
Organizational Commitment adalah identifikasi seorang karyawan terhadap organisasinya. Jaramillo et al. (2005) menunjukkan bahwa ada hubungan antara *Organizational Commitment* dan *Job Performance* positif dan lebih kuat bagi para karyawan yang bergerak pada penjualan daripada yang lainnya.

Khan et al. (2010) mengungkapkan adanya hubungan positif antara *Organizational Commitment* dan *Job Performance* karyawan dengan menggunakan analisis komparatif tiga dimensi *Organizational Commitment* dan hasilnya mengungkapkan bahwa *Normative Commitment* memiliki

dampak positif dan signifikan terhadap *Job Performance*. Darolia et al. (2010) melakukan survei terhadap 231 laki-laki pekerja dari unit berbeda dari National Fertilizer Ltd., India, menemukan korelasi positif antara *Organizational Commitment* dan *Organizational Support* terhadap *Job Performance*. Jamal (2011) menemukan bahwa *Organizational Commitment* memiliki hubungan yang berdampak terhadap *Performance* dan moderat hubungan antara *Job Stress* dan *Job Performance* secara keseluruhan di Malaysia dan Pakistan.

Perumusan hipotesis :

- H1 : *Caring Climate* berpengaruh signifikan positif terhadap *Job Performance*.
- H2 : *Job Satisfaction* berpengaruh signifikan positif terhadap *Job Performance*.
- H3 : *Organizational Commitment* berpengaruh signifikan positif terhadap *Job Performance*.



METODOLOGI

Sampel penelitian ini adalah tenaga kerja dari sektor industri asuransi yang berlokasi di Batam. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* merupakan salah satu metode pengambilan sampel

dengan berdasarkan target penelitian dan tidak secara acak. Survei yang luas meliputi berbagai item termasuk ukuran *Job Performance*, *Organizational Commitment*, *Job Satisfaction*, dan *Caring Climate*.

Job Performance diukur dengan menggunakan tiga item. Dengan diminta untuk menggunakan

lima poin *Liker Scale* (1 = sangat buruk; 5 = sangat baik) untuk menilai kinerja mereka sendiri dan rekan-rekan mereka secara keseluruhan di tempat kerja dalam setahun terakhir. Skor tinggi menyiratkan besar prestasi kerja sementara skor rendah menunjukkan kinerja yang buruk.

Penelitian dilakukan pada 195 karyawan yang bekerja di industri asuransi pada kota Batam. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah *purposive sampling*, dimana sampel akan di pilih sesuai dengan kriteria tujuan penelitian. Penulis akan meneliti *Job Performance* karyawan perusahaan yang bergerak di industri asuransi yang ada di kota Batam.

Total sampel yang digunakan oleh penulis adalah 100 responden, tetapi penulis menambahkan dengan total menjadi 115 responden untuk menghindari data yang tidak valid dan *outlier*, maka jumlah sampel yang akan digunakan adalah seluruh karyawan pada industry asuransi di Batam dengan jumlah 14 pertanyaan.

Job Satisfaction

Locke (1976) didefinisikan kepuasan kerja sebagai "sebuah keadaan emosi positif atau merasa puas atas apa yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan seseorang atau pengalaman kerja. Menurut Ghiselli dan Brown, mengemukakan adanya lima faktor yang menimbulkan kepuasan kerja, yaitu:

a. Kedudukan (posisi)

Umumnya manusia beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas daripada karyawan yang bekerja pada pekerjaan yang lebih rendah. Pada

beberapa penelitian menunjukkan bahwa hal tersebut tidak selalu benar, tetapi justru perubahan dalam tingkat pekerjaanlah yang mempengaruhi kepuasan kerja.

b. Pangkat (golongan)

Pada pekerjaan yang mendasarkan perbedaan tingkat (golongan), sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya. Apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyaknya akan dianggap sebagai kenaikan pangkat, dan kebanggaan terhadap kedudukan yang baru itu akan merubah perilaku dan perasaannya.

c. Umur

Dinyatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan kerja dengan umur karyawan. Umur di antara 25 tahun sampai 34 tahun dan umur 40 sampai 45 tahun adalah merupakan umur-umur yang bisa menimbulkan perasaan kurang puas terhadap pekerjaan.

d. Jaminan finansial dan jaminan sosial

Masalah finansial dan jaminan sosial kebanyakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

e. Mutu pengawasan

Hubungan antara karyawan dengan pihak pimpinan sangat penting artinya dalam menaikkan produktifitas kerja. Kepuasan karyawan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja (*sense of belonging*).

Caring Climate

Victor dan Cullen (1988, 1990) didefinisikan *Caring Climate* sebagai " nilai-nilai dan keyakinan yang dikenal dan dirasakan oleh kelompok kerja dan / atau organisasi anggota. " Berdasarkan analisis faktor dilakukan pada *Caring Climate*, lima kategori besar perilaku peduli muncul. Dimensi ini termasuk kemampuan untuk mengurangi kecemasan, kesediaan untuk mendengarkan, bermanfaat baik perilaku, menjadi teman, dan penggunaan yang tepat kritik. Karyawan belajar perilaku yang sesuai dalam organisasi mereka melalui *Caring Climate*.

Organizational Commitment

Menurut Porter *et al.* (1974) *Organizational Commitment* adalah komitmen seseorang yang berniat positif dan aktif untuk mengidentifikasi dan mendalami tujuan dan sikap organisasi. Sedangkan menurut Reyes and Pounder (1990) komitmen organisasi adalah keyakinan dan niat yang kuat untuk mengidentifikasi dengan organisasi nilai, curahkan untuk dan tinggal dengan organisasi.

Job Performance

Menurut Kane dan Lawler (1976) bahwa *Job Performance* mengacu pada hasil kinerja

karyawan yang dipraktekkan pada pekerjaan untuk jangka waktu tertentu, sedangkan menurut Schermerhorn (1989), prestasi kerja mengacu pada kualitas dan kuantitas dicapai oleh individu atau kelompok setelah memenuhi tugas. Cascio (2006) menyarankan bahwa manajer harus secara khusus menentukan kinerja untuk memungkinkan tim atau karyawan untuk mengenali harapan organisasi dalam rangka memenuhi tujuan organisasi.

PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Penelitian ini dilakukan melalui metode *survey* dengan cara pengumpulan data melalui pembagian kuesioner pada 177 responden dari karyawan-karyawan pada *dealer* mobil di Batam. Sampel kuesioner sebanyak 177 ini sudah memenuhi minimal jumlah sampel dalam penelitian ini, yaitu sebanyak 118 sampel. Seluruh kuesioner disebarkan lalu penulis menunggu responden untuk menjawab kemudian langsung dikembalikan oleh responden setelah responden telah selesai menjawab, seluruh kuesioner dikembalikan dengan lengkap sehingga total kuesioner yang dapat diolah adalah sebanyak 177 kuesioner yang dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1

Jumlah Kuesioner

Keterangan	Jumlah Responden
Kuesioner yang disebarkan	115 lbr
Kuesioner yang tidak kembali	8 lbr
Kuesioner yang tidak sah	0 lbr
Kuesioner yang tidak diisi lengkap	7 lbr
Kuesioner yang akan digunakan dalam analisis	100 lbr

Sumber: Data primer diolah (2016).

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji F

Hasil uji F pada Tabel dibawah ini menunjukkan tingkat signifikansi

sebesar 0,000. Hal ini berarti bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.2

Hasil Uji F Variabel *Caring Climate*, *Organizational Commitment*, dan *Job Satisfaction* terhadap *Job Performance*.

Model	Sig	Keterangan
Regression	0,000	Signifikan

Sumber: Data primer diolah (2016).

Tabel 4.2 menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu Gaya Manajemen, Pelatihan, Motivasi, dan Lingkungan

secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Produktivitas Kerja karyawan karena signifikansi dari $F > 0,05$ (Ghozali, 2001).

Tabel 4.3

Hasil Uji t Variabel *Caring Climate*, *Organizational Commitment*, dan *Job Satisfaction* terhadap *Job Performance*.

Model	Sig	t	Keterangan
<i>Total_Organizational_Commitment</i> (X1)	0.033	-2.167	Signifikan Negatif
<i>Total_Job_Satisfaction</i> (X2)	0.076	1.791	Tidak Signifikan
<i>Total_Caring_Climate</i> (X3)	0.000	3.634	Signifikan Positif

Sumber: Data primer diolah (2016).

Berdasarkan hasil uji T pada Tabel 4.3 maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel *Total_Organizational_Commitment* (X1) memiliki nilai signifikan 0,033 dimana menunjukkan nilai signifikan $> 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Total_Organizational_Commitment* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Total_Job_Performance*.
2. Variabel *Total_Job_Satisfaction* (X2) memiliki nilai signifikan 0,076 dimana menunjukkan nilai signifikan $< 0,05$ sehingga dapat

disimpulkan bahwa variabel *Total_Job_Satisfaction* (X2) berpengaruh signifikan terhadap *Total_Job_Performance*.

3. Variabel *Total_Caring_Climate* (X3) memiliki nilai signifikan 0,000 dimana menunjukkan nilai signifikan $< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa *Total_Caring_Climate* (X3) berpengaruh signifikan terhadap *Total_Job_Performance*.

Hasil Uji Koefisien Determinan

Nilai R^2 adalah diantara 0 dan 1. Jika nilai R^2 kecil, berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam memberikan informasi

mengenai variabel terikat sangat terbatas. Sedangkan apabila nilai R^2 mendekati 1 berarti variabel-variabel bebas dapat memberikan hampir keseluruhan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat (Ghozali, 2001).

Berdasarkan hasil penelitian uji R^2 pada table 4.4 diperoleh nilai *adjusted R²* sebesar 0.185 atau sebesar 18.5% Dan sisanya dijelaskan oleh sebab-sebab diluar model yaitu *Leadership, External Job Stress, Internal Job Stress, Empowerment* dan *Internal Marketing*.

Tabel 4.4
Hasil Uji Koefisien Determinan

Model	R	<i>Adjusted R²</i>
1	0.458	0.185

Sumber: Data primer diolah (2016).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian variabel independen yaitu *Organizational Commitment* dan *Caring Climate* berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen *Job Performance*, sedangkan variabel independen *Job Satisfaction* tidak berpengaruh signifikan positif terhadap variabel dependen *Job Performance*.

Berdasarkan hasil pengujian pada hipotesis kedua (H3) dinyatakan diterima. Bisa disimpulkan bahwa *Caring Climate* berpengaruh signifikan terhadap *Job Performance*.

Berdasarkan hasil pengujian pada hipotesis ketiga (H5) dinyatakan ditolak. Bisa disimpulkan bahwa *Job Satisfaction* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Job Performance*.

Berdasarkan hasil pengujian pada hipotesis kedua (H3) dinyatakan ditolak. Bisa disimpulkan bahwa *Organizational Commitment* berpengaruh signifikan negatif terhadap *Job Performance*.

Adapun beberapa keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji yang telah dilakukan. Pada uji validitas, peneliti mendapatkan adanya 6 kuesioner yang tidak valid sehingga data kuesioner tersebut tidak dapat digunakan oleh peneliti.
2. Berdasarkan hasil dari uji R^2 yang telah didapatkan oleh peneliti adalah 18.5% sehingga variabel independen (*Organizational Commitment, Job Satisfaction* dan *Caring Climate*) hanya menjelaskan sedikit informasi tentang variabel dependen (*Job Performance*).

Beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk penelitian yang akan datang dan untuk perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Dipenelitian selanjutnya diharapkan untuk melibatkan lebih banyak responden dan sehingga data yang didapatkan bisa mewakili seluruh populasi.

2. Semoga penelitian selanjutnya bisa digunakan beberapa variabel independen lainnya seperti *Leadership*, *Internal Marketing*, *External marketing* dan *Empowerment* untuk menjelaskan variabel dependen *Job Performance*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Al-Rub R (2004) Job stress, job performance, and social support among hospital nurses. *J Nurs Scholarship*. 36, 73–78.
- Amarneh, B. H., Abu Al-Rub, R., & Abu Al-Rub, N. (2010). Co-workers' support and job performance among nurses in Jordanian hospitals. *Journal of Research in Nursing*. 15(5), 391–401.
- Bertolino, M., Truxillo, D. M., & Fraccaroli, F. (2011). Age effects on perceived personality and job performance. *Journal of Managerial Psychology*. 28(7/8), 867-885.
- Chen, S., & Liu, P. (2012). Effects of internal marketing, organizational commitment, job involvement and job satisfaction on work performance: A study of the elderly care institutions in Taiwan. *Marketing Review*. 9(3), 277–302.
- Danchev, A., & Ilgün, E. (2013). Job Performance, Job Satisfaction and Human Capital in the Labour Market in Bosnia. *International Journal of Management, Knowledge and Learning*. 2(1), 25-44.
- Darolia, C. R., Kumari, P., & Darolia, S. (2010). Perceived organizational support, work motivation, and organizational commitment as determinants of job performance. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*. 36(1), 69–78.
- Edwards, B. D., & Bell, S. T. (2008). Relationships between facets of job satisfaction and task and contextual performance. *Applied Psychology: An International Review*. 57(3), 441–465.
- Elci, M., Kitapci, H., & Erturk, A. (2007). Effects of quality culture and corporate ethical values on employee work attitudes and job performance in Turkey: An integrative approach. *Total Quality Management*. 18(3), 285–302.
- Fu, W., & Deshpande, S. P. (2013) The Impact of Caring Climate, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Job Performance of Employees in a China's Insurance Company. *J Bus Ethics*. 124, 339-349.
- Funmilola, O. F., Sola, K. T., & Olusola, A. G. (2013). Impact of Job Satisfaction Dimensions on Job Performance In A Small Medium Enterprise In Ibadan, South Western, Nigeria. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*. 4(11), 509-521.
- Hira, A., & Waqas, I. (2012). A Study of job satisfaction and IT's Impact on the performance in the banking industry of Pakistan. *International Journal of*

- Business and Social Science*. 3(19), 174–180.
- Iqbal, M. T., Latif, W., & Naseer, W. (2012). The impact of person job fit on job satisfaction and its subsequent impact on employees performance. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. 3(2), 523–530.
- Jamal, M. (2011). Job stress, job performance and organizational commitment in a multinational company: An empirical study in two countries. *International Journal of Business and Social Science*. 2(20), 20–29.
- Jaramillo, F., Mulki, J. P., & Marshall, G. W. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational commitment and salesperson job performance: 25 years of research. *Journal of Business Research*. 58, 705–714.
- Jaramillo, F., Mulki, J. P., & Solomon, P. (2006). The role of ethical climate on salesperson's role stress, job attitudes, turnover intention, and job performance. *Journal of Personal Selling & Sales Management*. 3, 271–282.
- Kane JS, Lawler EE (1976). Performance appraisal effectiveness: its assessment and determinants, *Research in Organizational Behavior*. 425-478.
- Kanyurhi, E. B., & Akonkwa, D. B. (2015). Internal marketing, employee job satisfaction, and perceived organizational performance in microfinance institutions. *International Journal of Bank Marketing*. 34(5), 773-796.
- Khan, M. R., Ziauddin, Jam, F. A., & Ramay, M. I. (2010). The impacts of organizational commitment on employee job performance. *European Journal of Social Sciences*. 15(3), 292–298.
- Kim, W. C., & Brymer, R. A. (2011). The effects of ethical leadership on manager job satisfaction, commitment, behavioral outcomes, and firm performance. *International Journal of Hospitality Management*. 30, 1020–1026.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In N. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. 1297–1349.
- Masihabadi, A., Rajaei, A., Koloukhi, A. S., & Parsian, H. (2015). Effects of stress on auditors' organizational commitment, job satisfaction, and job performance. *International Journal of Organizational Leadership*. 4, 303-314.
- Memari, N., Mahdieh, O., & Marnani, A. B. (2013). The impact of Organizational Commitment on Employees Job Performance. "A study of Meli bank". *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*. 5(5), 164-171.
- Prasanga, A. P., & Gamage, A. S. (2012). Job Satisfaction and Job Performance of the Sailors in Rapid Action Boat Squadron of Sri Lanka Navy. *Sri Lankan Journal of Human*

- Resource Management*. 3(1), 49-57.
- Sabir, M. S., Iqbal, J. J., Rehman, K. U., Shah, K. A., & Yameen, M. (2012). Impact of corporate ethical values on ethical leadership and employee performance. *International Journal of Business and Social Science*. 3(2), 163–171.
- Schermerhorn, J. R. (1989). *Management for Productivity*, 3rd Ed.
- Schweper, C. H., & Ingram, T. N. (1996). Improving sales performance through ethics: The relationship between salesperson moral judgment and job performance. *Journal of Business Ethics*. 15, 1151–1160.
- Selamat, N., Samsu, N. Z., & Kamalu, N. S. (2013). The Impact of Organizational Climate On Teachers' Job Performance. 2(1), 71-82.
- Sheraz, A., Zaheer, A., Rehman, K., & Mohammad, N. (2012). Enhancing employee performance through ethical leadership, transformational leadership and organizational culture in development sector of Pakistan. *African Journal of Business Management*. 6(4), 1244–1251.
- Springer, G. J. (2011). A study of job motivation, satisfaction, and performance among bank employees. *Journal of Global Business Issues*. 5(1), 29–42.
- Suandi, T., Ismail, I. A., & Othman, Z. (2014). Relationship Between Organizational Climate, Job Stress And Job Performance Officer At State Education Department. *International Journal of Education & Literacy Studies*. 2(1), 17-28.
- Tang, N., & Wang, G. (2010). FFM measures and job performance in Chinese organizations. *Journal of Chinese Human Resource Management*. 1(1), 49-65.
- Tolentino, R. C. (2013). Organizational Commitment and Job Performance of the Academic and Administrative Personnel. *International Journal of Information Technology and Business Management*. 15(1), 51-59.
- Tsai, M. C., Cheng, C. C., & Chang, Y. Y. (2010). Drivers of hospitality industry employees' job satisfaction, organizational commitment and job performance. *African Journal of Business Management*. 4(18), 4118-4134.
- Victor, B., & Cullen, J. B. (1988). The organizational bases of ethical work climates. *Administrative Science Quarterly*. 33, 101–125.
- Victor, B., & Cullen, J. B. (1990). A theory and measure of ethical climate in organizations. In W. C. Frederick & L. L. Preston (Eds.), *Research in corporate social performance*. 77–91.
- Vigoda E (2000) Internal politics in public administration system: an empirical examination of its relationship with job congruence, organizational citizenship behavior, and in-role performance. *Public Personnel Manage*. 29, 185–210.