

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Performanc Appraisal* Perusahaan  
Asuransi Pada PT. Asuransi *Sunlife* Cabang Medan

<sup>1</sup>Muhammad Rizqi Fithrah Harahap, <sup>2</sup>Tri Inda Fadhila Rahma, <sup>3</sup>Nuri Aslami

<sup>1</sup>Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, [muhammadrizqifithrahharahap@gmail.com](mailto:muhammadrizqifithrahharahap@gmail.com)

<sup>2</sup>Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, [triindafadhila@uinsu.ac.id](mailto:triindafadhila@uinsu.ac.id)

<sup>3</sup>Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, [nuriaslami@uinsu.ac.id](mailto:nuriaslami@uinsu.ac.id)

**Abstract**

*The object of this study is PT. Sunlife Financial Medan Branch. Research problems refer to Performance Appraisal (Peformance Appraisal). The purpose of the study was formulated to investigate the effect of productivity, service quality and responsiveness at PT. Sunlife Financial Medan Branch. The comparative quantitative method has been chosen to obtain the required data on this study. This study used 70 respondents and all respondents were employees of PT. Sunlife Financial Medan Branch. Data analysis using computer program SPSS 16.0. The results of the study productivity variables have a negative effect on performance Appraisal, service quality variables have a positive effect on Performance Appraisal, and responsiveness variables have a positive effect on Performance Appraisal. The results of the coefficient of determination of 57.5% which means that employee satisfaction can be explained by the variables productivity, service quality, and responsiveness. And this means that 57.5% is influenced by other variables that are not within the scope of this study. Thus, the hypothesis that productivity, service quality, and responsiveness have a significant effect on Performance Appraisal is acceptable.*

**Keywords:** *Performance Appraisal, Productivity, Service Quality, Responsiveness.*

**Pendahuluan**

Penilaian adalah prosedur evaluasi metode yang terintegrasi dan diarahkan untuk mengevaluasi semua kualitas yang membuat karyawan menjadi pekerja produktif. Untuk memastikan bahwa semua pekerjaan diselesaikan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan bahwa pekerjaan dapat diperbaiki jika terjadi kesalahan atau penyimpangan, evaluasi ini mencoba mengevaluasi dengan cermat bagaimana pekerjaan dilakukan dan bagaimana perilaku karyawan dalam bekerja di bisnis. (Daniel Sylvester Simanjuntak., 2017).

Berdasarkan hasil observasi pra penelitian, peneliti menemukan adanya suatu masalah yang terkait dengan kurangnya Komunikasi terhadap Karyawannya maka dari itu Peneliti berusaha untuk meneliti Produktivitas, Kualitas Pelayanan, dan, Responsivitas pekerjaan yang menyebabkan karyawan itu tidak yakin dan percaya diri bahwa dirinya mampu untuk menjadi karywan atau agen asuransi yang sukses sehingga pengharapan efikasi dirinya juga menurun.

Perusahaan menetapkan standar yang harus dipenuhi oleh karyawan dalam hal evaluasi kinerja mereka. Sebaliknya jika kinerja karyawan dinilai di bawah standar yang ditetapkan perusahaan, hal ini dapat dijadikan evaluasi bagi karyawan tersebut, dan dicari penyebabnya. Jika karyawan tersebut mampu mencapai standar target yang

telah ditetapkan oleh perusahaan, maka dapat dikatakan penilaian kinerja karyawan tersebut baik. Peneliti berusaha untuk meneliti Produktivitas, Kualitas Pelayanan, dan, Responsivitas pekerjaan yang dihasilkan karyawan saat dipekerjakan oleh perusahaan PT. *Sunlife Financial* Cabang Medan. Para pemimpin menggunakan tinjauan kinerja sebagai dasar untuk mengevaluasi anggota tim mereka di tempat kerja.

PT. *Sunlife Financial* adalah perusahaan asuransi. Asuransi Sun Safety Life, Careful Sun Protection, Asuransi X-Tra Jaga (CIMB Niaga), Asuransi Prime Shield (Nobu Bank), Smart Sun Protection, dan Life Protection Sun adalah produk asuransi yang mereka tawarkan. PT. *Sunlife Financial* selalu berusaha memberikan layanan terbaik kepada kliennya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan kompetitif akan perencanaan keuangan dan asuransi jiwa, yang membutuhkan tenaga kerja atau karyawan yang dapat diandalkan PT *Sunlife Financial* Atas dasar itu, sangat penting untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi *Performance Appraisal* perusahaan Asuransi *Sunlife* Cabang Medan.

## Landasan Teori

### *Performance Appraisal*

#### Penilaian Kinerja (*Performance Appraisal*)

*Performance appraisal* adalah kajian sistematis tentang kinerja karyawan yang dilaksanakan secara formal yang dikaitkan dengan standar kinerja yang telah ditentukan oleh perusahaan. (Veithzal Rivai., 2005, hal. 29).

*Performance Appraisal* merupakan sistem formal untuk menilai atau mengkaji dan mengevaluasi kinerja seseorang atau kelompok. (Marwansyah, 2010, hal. 1) Hasil evaluasi kinerja dapat menunjukkan apakah SDM telah memenuhi persyaratan kualitas dan kuantitas perusahaan. Akibatnya, tujuan tinjauan kinerja adalah untuk membantu karyawan bekerja lebih baik dengan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan mereka dan menerapkan strategi yang membanggunya. (Ismi, 2015)

#### Syarat-syarat Berkualitasnya Penilaian Kinerja (*Performance Appraisal*)

Ada 3 syarat-syarat berkualitasnya *performance appraisal* yaitu: (Ismi, 2015)

1. *Input* (potensi). Perlu ditentukan, disepakati, dan diketahui terlebih dahulu faktor-faktor yang akan dinilai/dievaluasi agar setiap karyawan di perusahaan sudah mengetahui faktor-faktor yang akan dievaluasi dengan pasti agar evaluasi kinerja tidak memihak dan mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan. sasaran. Alhasil, akan ada ketenangan dalam bekerja.
2. *Proses* (pelaksanaan). Agar sistem penilaian kinerja berfungsi dengan baik, proses konsultasi dengan sebanyak mungkin individu dan kelompok harus dilakukan selama tahap implementasi. Ini diperlukan untuk memastikan bahwa semua aspek sistem dapat dihubungkan secara menyeluruh dari poin-poin yang terkait dengan praktik. Metode berikut dapat digunakan untuk melaksanakan prosedur ini: Pelatihan dan pengarahan (atau penjelasan).
3. *Output* (hasil). Hasil penilaian manfaat, efek, dan risikonya harus dibuat sejelas mungkin, demikian pula tindakan yang diambil untuk mengimplementasikan rekomendasi yang dibuat dalam penilaian. Selain itu, penting untuk menentukan apakah temuan penilaian telah menghasilkan peningkatan kualitas kerja, motivasi kerja, etos kerja, dan kepuasan kerja karyawan, yang semuanya pada akhirnya akan berdampak pada kinerja bisnis.

### Tujuan Penilaian Kinerja (*Performance Appraisal*)

Penilaian Kinerja (*performance appraisal*) bertujuan untuk: (Herdiana, 2011)

1. Membantu meningkatkan kinerja.
2. Menetapkan sasaran bagi kinerja perorangan.
3. Menilai kebutuhan pelatihan dan pengembangan.
4. Menyepakati rencana untuk pengembangan karyawan dimasa depan.
5. Menilai potensi dimasa depan untuk kenaikan pangkat.
6. Memberi umpan balik kepada para karyawan mengenai kinerja mereka.

### *Produktivitas*

Filosofi *produktivitas* sebenarnya dapat mengandung arti keinginan dan usaha dari setiap manusia (individu atau kelompok) untuk selalu meningkatkan mutu kehidupannya dan penghidupannya. Secara umum *produktivitas* diartikan atau dirumuskan sebagai perbandingan antara keluaran (*output*) dengan pemasukan (*input*), (Bayu Prawira., 2006) sedangkan menurut Ambar Teguh Sulistiani dan Rosidah mengemukakan bahwa *produktivitas* adalah “Menyangkut masalah hasil akhir, yakni seberapa besar hasil akhir yang diperoleh didalam proses produksi, dalam hal ini adalah efisiensi dan *efektivitas*”. (Ravianto, 1985) Sedangkan menurut Malayu S.P Hasibuan *produktivitas* adalah : “Perbandingan antara output (hasil) dengan input (masukan). Jika *produktivitas* naik ini hanya dimungkinkan oleh adanya peningkatan efisiensi (waktu,bahan,tenaga) dan sistem kerja, teknik produksi dan adanya peningkatan keterampilan dari tenaga kerjanya”. (Hasibuan., 1996, hal. 76).

### Faktor-faktor yang mempengaruhi *Produktivitas Kerja*

Untuk mencapai *produktivitas* yang tinggi suatu perusahaan dalam proses produksi, selain bahan baku dan tenaga kerja yang harus ada juga didukung oleh faktor – faktor sebagai berikut : (Simanjuntak, 2009, hal. 102)

1. *Knowledge* : Pengetahuan dan kemampuan nyata yang diperlukan untuk *produktivitas*. Konsep ilmu lebih menitikberatkan pada kecerdasan, kecerdasan, dan penguasaan ilmu, serta keluasan dan kedalaman wawasan seseorang. Diharapkan karyawan mampu bekerja secara efektif dan produktif dengan bekal pengetahuan yang luas dan pendidikan yang tinggi.
2. *Skill* : Keterampilan adalah kemampuan teknis dan operasional serta penguasaan bidang pekerjaan tertentu. misalnya bengkel, keterampilan komputer, dll. Kemampuan dan kapabilitas seorang karyawan terbentuk dari berbagai kompetensi; Konsep ini lebih luas karena dapat mencakup beberapa kompetensi. Oleh karena itu, kemampuan yang tinggi diharapkan dari seseorang yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang tinggi.
3. *Attitude* : Berkaitan dengan kebiasaan dan perilaku, maka karyawan yang memiliki kebiasaan baik dalam bekerja juga memiliki perilaku kerja yang baik. misalnya tepat waktu, disiplin, dan patuh pada peraturan yang berlaku. (Simanjuntak, 2009)

### Tujuan Dan Manfaat *Produktivitas Kerja* Bagi Karyawan

(Gaspersz, 1998) dalam bukunya “Manajemen *Produktivitas Total*“ mengungkapkan bahwa terdapat beberapa manfaat pengukuran *produktivitas* dalam suatu organisasi perusahaan antara lain :

1. Perusahaan dapat menilai efisiensi konversi sumber dayanya.
2. Perencanaan sumber-sumber daya akan menjadi lebih efektif dan efisien melalui pengukuran *produktivitas*, baik dalam perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang.
3. Tujuan ekonomi dan non ekonomi perusahaan dapat diatur ulang dengan menetapkan prioritas berdasarkan *produktivitas*.
4. Berdasarkan informasi yang tersedia saat ini mengenai pengukuran tingkat *produktivitas*, perencanaan tingkat *produktivitas* target dapat diubah sekali lagi di masa mendatang.
5. Strategi perusahaan untuk meningkatkan *produktivitas* dapat ditentukan dengan mengukur tingkat kesenjangan *produktivitas* antara tingkat yang direncanakan dan yang terukur.
6. Mengukur *produktivitas* perusahaan akan berguna untuk membandingkan tingkat *produktivitas* antar organisasi bisnis dalam industri yang sebanding, selain untuk memberikan informasi *produktivitas* industri dalam skala nasional dan global.

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ialah suatu tingkat kelebihan dimana pelayanan yang diberikandapat memenuhi harapan seorang pelanggan yang diberikan oleh suatu perusahaan terhadap pelanggannya. Pelayanan merupakan salah satu fungsi yang sangat utama yang dapat diberikan oleh pemerintah. Pemerintah tersebut telah menempati tempat sebagai lembaga yang harus menyalurkan atau mencukupi keinginan terhadap masyarakat. (Nuri Aslami, 2022)

### Jenis Kualitas Pelayanan

Berdasarkan harapan-harapan konsumen dalam memenuhi kepuasannya, kualitas pelayanan terbagi atas: (Yuhanna, 2018)

1. Kualitas Pelayanan Internal  
Kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai dalam perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah:
  - a. Pola manajemen umum perusahaan
  - b. Penyediaan fasilitas pendukung
  - c. Pengembangan sumber daya manusia
  - d. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja dan
  - e. Pola *insentif*.
2. Kualitas Pelayanan Eksternal  
Mengenai kualitas pelayanan kepada konsumen eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu:
  - a. Berkaitan dengan penyedia jasa.
  - b. Berkaitan dengan penyediaan barang. (Yuhanna, 2018)

### Dimensi Pelayanan

Menurut Pasuraman terdapat lima dimensi pelayanan, yaitu:

1. Berwujud (*tangible*)  
Merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjuk- kan eksistensi nya kepada pihak *eksternal*. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik

perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi ruang tunggu pelayanan, perlengkapan yang digunakan dan Penampilan Petugas Pelayanan. (Rafidah, Desember 2014).

2. Keandalan (*reliability*)  
Merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan, Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan, dan Keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan. (Rafidah, Desember 2014)
3. Ketanggapan (*responsiveness*)  
Merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi. (Rafidah, Desember 2014)
4. Jaminan dan Kepastian (*assurance*)  
Merupakan pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi kemampuan administrasi petugas pelayanan, kemampuan teknis petugas pelayanan dan kemampuan sosial petugas pelayanan. (Rafidah, Desember 2014)
5. Empati (*emphaty*)  
Merupakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Hal ini meliputi perhatian petugas pelayanan, kepedulian petugas dan keramahan petugas pelayanan. (Rafidah, Desember 2014)

### ***Responsivitas***

*Responsivitas* adalah kemampuan lembaga atau organisasi termasuk aparatur di dalamnya untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan *prioritas* pelayanan serta mengembangkan berbagai program pelayanan baru sesuai pengetahuan dan tuntutan baru terkait waktu, akses dan komunikasi. (Siagian S. , 2000)

### ***Prinsip Responsivitas***

Beberapa prinsip pokok pelayanan publik yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik termasuk pula pada manajemen pemerintahan adalah sebagai berikut: (Dwiyanto, 2006)

1. Prinsip *Aksestabilitas*, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak, dan prosedur pelayanan).
2. Prinsip *Kontinuitas*, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus-menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
3. Prinsip *Teknikalitas*, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, serta prosedur dan instrumen pelayanan.

### Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis.

Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. empiris berarti cara- cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan jenis metode penelitian yang penulis gunakan adalah kuantitatif.

Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik, serta dilakukan pada penelitian *inferensial* atau dalam rangka pengujian hipotesis sehingga diperoleh hubungan variabel yang diteliti signifikan atau tidak bermetode- metode penelitian kuantitatif yaitu jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. (Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis , 2012).

### Hasil Dan Pembahasan

#### Uji Kualitas Data

##### Uji validitas

Hasil nilai korelasi (r hitung) yang telah diperoleh dibandingkan dengan nilai korelasi pada tabel (r tabel). Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel artinya variabel dapat dinyatakan valid. Nilai r tabel dengan taraf signifikansi 0,05 atau 5% dengan sampel atau  $n = 70$ , dimana  $df = n-2$  dimana  $r = 0,05 (70-2= 68) = 0,2352$ . Maka nilai r tabel sebesar 0,2352 (dengan uji dua sisi).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
Produktivitas (X1)	P1	0,594	0,2352	Valid
	P2	0,530	0,2352	Valid
	P3	0,711	0,2352	Valid
	P4	0,642	0,2352	Valid
	P5	0,755	0,2352	Valid
	P6	0,676	0,2352	Valid
	P7	0,616	0,2352	Valid
	P8	0,770	0,2352	Valid
	P9	0,743	0,2352	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	P1	0,858	0,2352	Valid
	P2	0,876	0,2352	Valid
	P3	0,820	0,2352	Valid
Responsivitas (X3)	P1	0,858	0,2352	Valid
	P2	0,876	0,2352	Valid
	P3	0,820	0,2352	Valid
Performance Appraisal	P1	0,581	0,2352	Valid
	P2	0,792	0,2352	Valid

(Y)	P3	0,724	0,2352	Valid
	P4	0,748	0,2352	Valid
	P5	0,819	0,2352	Valid
	P6	0,849	0,2352	Valid
	P7	0,816	0,2352	Valid
	P8	0,697	0,2352	Valid
	P9	0,786	0,2352	Valid

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 1 di atas, dari hasil pengolahan data uji validitas diperoleh hasil  $r$  hitung >  $r$  tabel. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masing-masing butir pernyataan dalam kuesioner untuk setiap variabel dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Adapun hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap instrumen penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Reliability Coefficients	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Produktivitas (X1)</i>	9 Pernyataan	0,764	Realiabel
<i>Kualitas Pelayanan (X2)</i>	3 Pernyataan	0,846	Realiabel
<i>Responsivitas (X3)</i>	3 Pernyataan	0,855	Realiabel
<i>Performance Appraisal (Y)</i>	9 Pernyataan	0,780	Realiabel

Sumber : Data diolah SPSS, 2022

Berdasarkan tabel Dari hasil pengujian didapatkan pergitungan koefisien *Cronbach's Alpha* dari variabel *Produktivitas (X1)*, *Kualitas Pelayanan (X2)* *Responsivitas (X3)*, dan *Performance Appraisal (Y)* lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan baik variabel dependen maupun variabel independen adalah reliabel atau dapat dipercaya.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak.

**Tabel 3. Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.59781151
Most Extreme Differences	Absolute	.132
	Positive	.095
	Negative	-.132
Kolmogorov-Smirnov Z		1.108

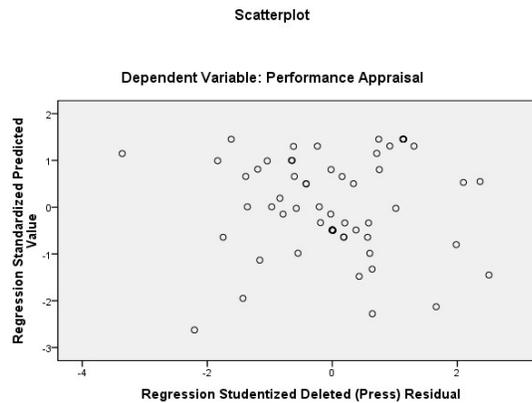
Asymp. Sig. (2-tailed)	.171
a. Test distribution is Normal.	

Sumber : Data diolah SPSS 2023

Berdasarkan Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov didapat nilai signifikan sebesar  $0,171 < 0,05$  maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

### Uji Heteroskedastisitas

Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya yaitu dengan melihat scatterplot. Jika dot menebar tidak teratur maka tidak terjadi heteroskedastisitas. seperti gambar 4.3 dihalaman 52 :



Gambar 1. Gambar Scatterplot Regression Standardized Predicted Value  
 Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Dari gambar Scatterplot Regression Standardized Predicted Value dapat disimpulkan bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah titik 0 pada sumbu Y sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

### Uji Hipotesis

#### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk menampilkan seberapa besar pengaruh antara kedua variabel yang diteliti. Jika  $R^2$  adalah 1 atau mendekati 1, maka semakin kuat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.770 <sup>a</sup>	.593	.575	2.65620

a. Predictors: (Constant), Responsivitas, KualitasPlayanan, Produktivitas

b. Dependent Variable: Performance Appraisal

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

**Interpretatif:**

Tabel Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa nilai Adjust R Square sebesar 0,575. Hal ini menunjukkan bahwa *Produktivitas*, *Kualitas Pelayanan*, dan *Responsivitas* berpengaruh sebesar 57,5% terhadap *Performance Appraisal* sedangkan sisanya sebesar 57,5% dipengaruhi oleh variabel lain atau faktor lain di luar penelitian.

**Uji Parsial (Uji T)**

Uji T adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variable dependen (Y). Sebelum menyimpulkan hipotesis yang diterima atau ditolak, terlebih dahulu menentukan t tabel dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% atau 0,05 dengan uji dua sisi. Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha$  = 5% dengan derajat kebebasan (df) =  $n-k-1 = 70-5-1 = 64$ . Berdasarkan tabel t maka  $\alpha$  = 5% dapat diketahui nilai t tabel dengan df = 64 adalah 0,166

**Tabel 5. Hasil Uji t (Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		T	Sig.
1	(Constant)	3.580	.001
	Produktivitas	-.035	.972
	KualitasPlayanan	1.173	.245
	Responsivitas	4.248	.000

a. Dependent Variable: Performance Appraisal

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

**Interpretatif:**

1. Hasil pengujian variable *Produktivitas* X1 terhadap *Performance Appraisal* diperoleh nilai t hitung (-0,035) < t tabel (0,166) dan nilai signifikansi sebesar 0,972 > 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Produktivitas* secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Performance Appraisal*.
2. Hasil pengujian variable *Kualitas Pelayanan* X2 terhadap *Performance Appraisal* diperoleh nilai t hitung (1,173) > t tabel (0,166) dan nilai signifikansi sebesar 0,245 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Kualitas Pelayanan* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Performance Appraisal*.
3. Hasil pengujian varabel *Responsivitas* X3 *Performance Appraisal* nasabah diperoleh nilai t hitung (4,248) > t tabel (0,166) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsivitas* secara parsial berpengaruh positif dan signifikansi terhadap *Performance Appraisal*.

**Uji Simultan (Uji F)**

**Tabel 6. Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressio n	679.788	3	226.596	32.117	.000 <sup>a</sup>
	Residual	465.655	66	7.055		

Total	1145.443	69		
a. Predictors: (Constant), Responsivitas, KualitasPlayanan , Produktivitas				
b. Dependent Variable: Performance Appraisal				

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

#### Interpretatif:

Berdasarkan data diatas diperoleh nilai F hitung adalah 32.117 dengan tingkat keyakinan 95% signifikan 5% dan df  $(n-k-1) = (70-5-1) = 64$ , maka didapatkan F tabel sebesar 2,36. Nilai tersebut menjelaskan bahwa nilai F hitung > F tabel yaitu  $32.117 > 2,36$  sehingga dapat disimpulkan bahwa *Produktivitas* (X1), *Kualitas Pelayanan* (X2), dan *Responsivitas* (X3) secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Performance Appraisal*.

#### Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda  
 Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.618	3.246		3.580	.001
	Produktivitas	-.009	.258	-.008	-.035	.972
	KualitasPlayanan	.494	.421	.189	1.173	.245
	Responsivitas	1.565	.368	.672	4.248	.000

a. Dependent Variable: Performance Appraisal

Sumber : Data diolah SPSS, 2023

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 11.618 + (-0,009 X_1) + 0,494 X_2 + 1,565 X_3 + A\epsilon$$

Dari persamaan regresi di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Apabila nilai variabel yang terdiri dari *Produktivitas*, *Kualitas Pelayanan*, dan *Responsivitas* bernilai nol, maka variabel *Performance Appraisal* akan tetap sebesar 11,618 karena nilai konstanta menunjukkan nilai sebesar 11,618.
2. Nilai koefisien *Produktivitas* sebesar -0,009 memiliki pengertian bahwa setiap kenaikan 1% dari *Produktivitas* maka akan berpengaruh terhadap *Performance Appraisal* sebesar -0,009. Dapat disimpulkan bahwa *Produktivitas* bernilai negatif, maka *Produktivitas* dan *Performance Appraisal* saling bertolak belakang. Apabila nilai *Performance Appraisal* saling naik maka nilai *Produktivitas* akan turun, begitupun sebaliknya jika nilai *Performance Appraisal* turun maka nilai *Produktivitas* akan naik.

3. Nilai koefisien Kualitas Pelayanan sebesar 0,494 memiliki pengertian bahwa setiap kenaikan 1% dari Kualitas Pelayanan maka akan berpengaruh terhadap *Performance Appraisal* sebesar 0,494. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan bernilai Positif, maka Kualitas Pelayanan dan *Performance Appraisal* saling berhubungan. Apabila nilai *Performance Appraisal* bertambah maka nilai Kualitas Pelayanan akan bertambah, begitupun sebaliknya jika nilai *Performance Appraisal* turun maka nilai Kualitas Pelayanan akan turun.
4. Nilai koefisien *Responsivitas* sebesar 1,565 memiliki pengertian bahwa setiap kenaikan 1% dari *Responsivitas* maka akan berpengaruh terhadap *Performance Appraisal* sebesar 1,565. Dapat disimpulkan bahwa *Responsivitas* bernilai Positif, maka *Responsivitas* dan *Performance Appraisal* saling berhubungan. Apabila nilai *Performance Appraisal* bertambah maka nilai *Responsivitas* akan bertambah, begitupun sebaliknya jika nilai *Performance Appraisal* turun maka nilai *Responsivitas* akan turun.

## Pembahasan

### 1. Pengaruh *Produktivitas* terhadap *Performance Appraisal*

Hasil Nilai koefisien *Produktivitas* sebesar -0,009 memiliki pengertian bahwa setiap kenaikan 1% dari *Produktivitas* maka akan berpengaruh terhadap *Performance Appraisal* sebesar -0,009. Dan hasil perhitungan *t* hitung pada variabel *Produktivitas* sebesar -0,035 yang menunjukkan nilai *t* hitung < *t* tabel (-0,035 < 0,166) dan nilai signifikan (0,972). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Produktivitas* secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Performance Appraisal*.

### 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Performance Appraisal*

Hasil nilai koefisien Kualitas Pelayanan sebesar 0,494 memiliki pengertian bahwa setiap kenaikan 1% dari Kualitas Pelayanan maka akan berpengaruh terhadap *Performance Appraisal* sebesar 0,494. Dan hasil perhitungan *t* hitung pada variabel Kualitas Pelayanan yang menunjukkan nilai *t* hitung > *t* tabel (1,173 > 0,166). Uji dua sisi dengan tingkat signifikansi variable Kualitas Pelayanan sebesar 0,245 < 0,05, dengan demikian bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Performance Appraisal*.

### 3. Pengaruh *Responsivitas* Terhadap *Performance Appraisal*

Hasil nilai koefisien *Responsivitas* sebesar 1,565 memiliki pengertian bahwa setiap kenaikan 1% dari *Responsivitas* maka akan berpengaruh terhadap *Performance Appraisal* sebesar 1,565. Dan hasil perhitungan *t* hitung pada variabel *Responsivitas* yang menunjukkan nilai *t* hitung > *t* tabel (4,248 > 0,166). Uji dua sisi dengan tingkat signifikansi variable *Responsivitas* sebesar 0,000 < 0,05, dengan demikian bahwa *Responsivitas* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Performance Appraisal*.

### 4. Pengaruh *Produktivitas*, Kualitas Pelayanan, Dan *Responsivitas* Terhadap *Performance Appraisal*

*Produktivitas*, Kualitas Pelayanan, Dan *Responsivitas* memiliki nilai *F* hitung (32.117) > *F* tabel (2.36) yang artinya secara simultan memiliki pengaruh terhadap *Performance Appraisal* Hal tersebut diperoleh nilai *F* hitung adalah 32.117 dengan tingkat keyakinan 95% signifikan 5% dan  $df (n-k-1) = (70-5-1) = 64$ , maka didapatkan *F* tabel

sebesar 2.36. Nilai tersebut menjelaskan bahwa nilai F hitung  $>$  F tabel yaitu  $32.117 > 2,32$  sehingga dapat disimpulkan bahwa *Produktivitas* (X1), *Kualitas Pelayanan* (X2), dan *Responsivitas* (X3) secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Performance Appraisal* (Y).

Hasil R Square menunjukkan bahwa nilai Adjust R Square sebesar 0,575. Hal ini menunjukkan bahwa *Produktivitas*, *Kualitas Pelayanan*, dan *Responsivitas* berpengaruh sebesar 57,5% terhadap *Performance Appraisal* sedangkan sisanya sebesar 57,5% dipengaruhi oleh variabel lain atau faktor lain di luar penelitian.

### Kesimpulan

Terdapat pengaruh negatif dan signifikan variabel *Produktivitas* terhadap *Performance Appraisal*. Apabila nilai *Performance Appraisal* saling naik maka nilai *Produktivitas* akan turun, begitupun sebaliknya jika nilai *Performance Appraisal* turun maka nilai *Produktivitas* akan naik.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *Kualitas Pelayanan* terhadap *Performance Appraisal*. Apabila nilai *Performance Appraisal* bertambah maka nilai *Kualitas Pelayanan* akan bertambah, begitupun sebaliknya jika nilai *Performance Appraisal* turun maka nilai *Kualitas Pelayanan* akan turun.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *Responsivitas* terhadap *Performance Appraisal*. Apabila nilai *Performance Appraisal* bertambah maka nilai *Responsivitas* akan bertambah, begitupun sebaliknya jika nilai *Performance Appraisal* turun maka nilai *Responsivitas* akan turun.

Hasil pengujian *Produktivitas*, *Kualitas Pelayanan*, dan *Responsivitas* nilai F hitung (32.117)  $>$  F tabel (2,36) yang artinya secara simultan memiliki pengaruh terhadap *Performance Appraisal*. Hal tersebut sesuai pada p – value (pada kolom sig) lebih kecil dari pada level of significant yang ditentukan atau F hitung (pada kolom F) lebih besar daripada F tabel maka secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

### Daftar Pustaka

- Amalia Mekar Sari. (2018). *Pengaruh Performace Appraisal Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Mandiri Area Medan Ahmad Yani*. Medan: Skripsi UMMA.
- Aslami, Nuri N. M. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Produk dan Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Telkom Akses Medan. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Keuangan*, Volume 2 No 2.
- Azuar juliandi, Irfan, Safrinal manurung. (2015). *Metode Penelitian Bisnis*. Medan: UMSU PRESS.
- Cindi Ismi Januari. (Juli 2015). Pengaruh Penilaian Kinerja terhadap Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 24, No. 2, 7.
- Daniel Sylvester Simanjuntak. (2017). Pengaruh Persepsi Penilaian Kinerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Sucofindo Cabang Medan.
- Daulay, A. N. (2019). *Ekonomi Makro Islam*. Medan: Uin Sumatera Utara.
- Diena Adenina dan Eska Nia Sarina. (2018). Pengaruh Performance Appraisal Terhadap Kepuasan Kerja Dan Turnover Intention Karyawan di Hotel Tentram Yogyakarta.

- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Effering, S. (2008). *Metode Penelitian Akuntansi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gaspersz, V. (1998). *Manajemen Produktivitas Total*. 23.
- Harahap, S. (2016). *Pengantar Manajemen: Pendekatan Integratif Konsep Syariah*. Jakarta.
- Harjono Sunardi. (2010). Perancangan Kinerja dengan ROI dan EVA terhadap return Saham. *Jurnal Akuntansi*. Volume 2, No.1 , 89.
- Hasibuan., M. S. (1996). *Organisasi Dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara Putra.
- Herdiana, L. (2011, November 8). *Lisa Herdiana*. Dipetik Desember 21, 2017, dari Performance Appraisal
- Hidayatul Insan bi Tafsiril Qur'an.
- Hilman Muchair. (2012). "artikel produktivitas dalam islam".
- Imam Ghozali. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, Edisi kedua*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Islamy, M. I. (1997). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ismi, C. (2015). Pengaruh Penilaian Kinerja terhadap Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 24, No. 2 , 2.
- Jannah, B. P. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Jimmy Sadeli. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Salemba Emban Patria.
- Juliansyah Noor. (2012). *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Karmi. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Airlangga.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Airlangga.
- Lipi Fahrizal. (2013). Pengaruh Penilaian Kerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada Divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi Umum PT. PLN APJ Bandung. hal. h. 1.
- M. Irfan Islamy. (1997). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Maetono, N. (2001). *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis isi dan analisis data sekunder*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Marwansyah. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*. Bandung: Alfabeta. PT Sunlife Finacial .
- R.I., D. A. (2010). *Al-Qur'an dan terjemahan. Madinah: Mujamma' Al Malik Fahd* , 159.
- Rafidah. (Desember 2014). Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah. *IAIN STS Jambi Jurnal Ekonomi Islam* , Volume 10, Nomor 2.
- Rahma, T. Indah. (2018). Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan Financial Teknologi (Fintech). *Jurnal At-Tawassuth* , Vol. 3. No.1.
- Rahmani, N. A. (2016). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Medan : Febi UIN-SU Press.
- Rahmat, R. M. (20018). Analisis Strategi Pemasaran Pada PT. Koko Prima Jaya Makassar. 29.
- Ravianto. (1985). *Produktivitas dan Manajemen..* Jakarta: SIUP.
- Ravianto.. (1986). *Produktivitas dan Pengukuran*. Cetakan I Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas.
- Rebecca, G. (Oktober 2014). Pengaruh kepuasan prestasi kerja terhadap kepuasan karyawan. *Jom FISIP*. Volume 1, No. 2 , 12.

Saifuddin azwar. (2003). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Shihab, M. (2006). , *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*. Jakarta: Lentera Hati.

Siagian, S. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.