

**PENGARUH MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN BUDAYA  
ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. ASURANSI  
KREDIT INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen**

**BUDI SURONO**

**151.510.230**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG  
TAHUN 2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN BUDAYA  
ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. ASURANSI  
KREDIT INDONESIA**

**DI PALEMBANG**

**Oleh:**

**BUDI SURONO**

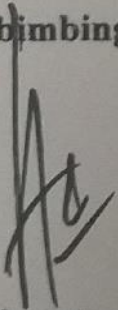
**151.510.230**

**Telah Ditrима Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Bina Darma**

**Pembimbing,**



**( Heriyanto, S.E., M.Si.)**

**Dekan**



**(Dr. Muji Gunarto, S.Si, M.Si.)**

## HALAMAN PENGSAHAN PENGUJI

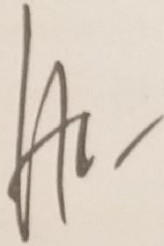
Skripsi Berjudul : **“PENGARUH MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. ASURANSI KREDIT INDONESIA”**

Telah di pertahankan di depan penguji September 2019 dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

### KOMISI PENGUJI

• Heriyanto, S.E.,M.Si

Ketua

(  )

• Wiwin Agustian, S.E.,M.Si

Anggota

(  )

• Amirudin Syarif, S.Si.MM

Anggota

**Palembang September 2019**

**Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

**Universitas Bina Darma**

**Ketua Program Studi**

  
**Universitas Bina Darma**  
**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**  
**Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Budi Surono

NIM : 151510230

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma Palembang atau diperguruan lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing;
3. Didalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Skripsi yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diungga di internet, sehingga dapat di akses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan secara sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan pennyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, September 2019

Yang membuat pernyataan,



NIM : 151510230

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Asuransi Kredit Indonesia Palembang. Sampel dalam penelitian adalah karyawan PT. Asuransi Kredit Indonesia Palembang, yang berjumlah 29 orang. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi berganda, untuk mengukur pengaruh manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian didapatkan terdapat pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pada PT. Asuransi Kredit Indonesia Palembang. Terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Asuransi Kredit Indonesia Palembang. Terdapat pengaruh manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Asuransi Kredit Indonesia Palembang, hal ini ditunjukkan dengan propabilitas kurang dari 5%.

**Kata Kunci : Manajemen Sumber Daya Manusia, Budaya Organisasi,  
Kualitas Pelayanan**

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to determine the effect of human resource management and organizational culture on service quality at PT. Palembang Indonesian Credit Insurance. The sample in this study were employees of PT. Palembang Indonesian Credit Insurance, totaling 29 people. The analysis used in this study is a multiple regression test, to measure the effect of human resource management and organizational culture on service quality. The results showed there is an influence of human resource management on the quality of service at PT. Palembang Indonesian Credit Insurance. There is an influence of organizational culture on service quality at PT. Palembang Indonesian Credit Insurance. There is an influence of human resource management and organizational culture on service quality at PT. Palembang Indonesian Credit Insurance, this is indicated by the propability of less than 5%.*

**Key Words : Human Resource Managrment, Organizational Culture, Service Quality**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- ❖ *Siapapun yang memudahkan orang yang dalam kesulitan, maka niscaya Allah SWT akan memudahkannya di dunia dan di akhirat kelak (Al-Hadis)*

**Kupersembahkan kepada:**

- ❖ **Kepada kedua Orangtua ku Tercinta**
- ❖ **Saudara-saudara dan keluarga terkasih**
- ❖ **Dosen Pembimbing Bapak Heriyanto, S.E., M.Si yang telah banyak membantu proses pembuatan Skripsi ini dan Dosen Universitas Bina Darma yang telah mendidik ku selama ini**
- ❖ **Teman seperjuanganku MN8C**
- ❖ **Almamater angkatan 2015**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Budi Surono

Tempat, Tanggal Lahir : Tirtamulya, 01 Juli 1994

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Status : Belum Menikah

Alama : Desa. Sukamulya, RW. 01, RT. 01,  
Kec. Air Sugihan, Kab. Ogan Komring Ilir

No Tlp/Hp : 081278217005

Email : [budy.s0107@gmail.com](mailto:budy.s0107@gmail.com)

Pendidikan Formal

Sekolah Dasar : SD Negeri 01 Sukamulya (2002-2008)

Sekolah Menengah Pertama : SMPN 4 Air Sugihan (2008-2011)

Sekolah Menengah Atas : SMAN 1 Air Sugihan (2011-2014)

Perguruan Tinggi : Universitas Bina Darma Palembang (2015-2019)



## **KATA PENGANTAR**

**Assalamualaikum Wr, Wb**

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karna berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH MANAJEMEN SUMBERDAYA MANUSIA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. ASURANSI KREDIT INDONESIA” guna memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang. Mengharapkan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan laporan ini.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat selesai sesuai dengan waktunya. Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan ini banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih khususnya kepada yang terhormat.

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang
2. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma Palembang.
4. Heriyanto, S.E., M.Si selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu serta dengan sabar memberikan bimbingan dan masukan serta semangat sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang yang tidak pernah lelah memberikan ilmunya.
6. Orang tuaku tercinta, dan saudara-saudaraku yang telah memberikan dukungan baik doa maupun motivasinya dalam menyelesaikan laporan ini.
7. Terimakasih Calon pendamping hidupku nanti atas motivasi dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini Netti Eryani Amd.Keb.
8. Saya ucapkan banyak terimakasih kepada pimpinan dan karyawan PT. ASKRINDO yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.
9. Semua teman-teman sejawatiku dan seperjuangan angkatan 2015 yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Terima kasih kepada kampusku tercinta tempatku menimba ilmu dan telah banyak memberikan pengalaman berharga selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, penulis juga

masih banyak kekurangan baik itu pada teknis penulisan maupun kata-kata.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
SURAT PERNYATAN .....	iv
ABSTRAK INDONESIA .....	v
ABSTRAK INGGRIS .....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Secara Teoritis .....	9
1.4.2 Secara Praktis .....	10

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Kerangka Teoritis .....	11
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
2.1.2 Budaya Organisasi .....	19
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	22
2.2 Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan .....	25
2.3 Kerangka Berpikir .....	27

2.4 Penelitian Terdahulu.....	29
-------------------------------	----

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian .....	38
3.2 Sumber Data .....	38
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	39
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
3.4.1 Populasi .....	40
3.4.2 Sampel .....	40
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	41
3.6 Teknik Analisis Data .....	41
3.6.1 Uji Validitas.....	41
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	42
3.6.4 Analisis Hipotesis .....	43
3.6.5 Uji – t (Uji Signifikan Parsial) .....	44
3.6.6 Uji F (Uji Signifikan Simultan) .....	45

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

4.1 Sejarah PT. ASKRINDO Cabang Palembang.....	46
4.1.1 Visi dan Misi .....	47
4.1.2 Struktur Organisasi.....	47
4.1.3 Deskripsi Jabatan .....	47
4.1.4 Jenis Produk .....	53
4.2 Hasil Penelitian .....	55
4.2.1 Analisis Deskriptif Umur.....	55
4.2.2 Analisis Deskriptif Jenis Kelamin .....	56
4.2.3 Analisis Deskriptif MSDM.....	57
4.2.4 Analisis Deskriptif Budaya Organisasi.....	61
4.2.3 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	65
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	70
4.4 Hasil Uji Hipotesis .....	74
4.4.1 Pengaruh MSDM terhadap Kualitas Pelayanan .....	74
4.4.2 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan..	75
4.5 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	75
4.5.1 Uji t .....	76
4.5.2 Uji F .....	78
4.6 Koefisien Determinasi .....	79
4.7 Pembahasan .....	80
4.7.1 Pengaruh MSDM terhadap Kualitas Pelayanan .....	80
4.7.2 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan...	81

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran.....	83

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pemegang Polis.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur .....	55
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden MSDM .....	57
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Budaya Organisasi .....	62
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel MSDM.....	71
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Budaya Organisasi.....	72
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Relibiliti.....	73
Tabel 4.10 Hasil Uji t MSDM Terhadap Kualitas Pelayanan .....	74
Tabel 4.11 Hasil Uji t Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan .....	75
Tabel 4.12 Hasil Uji t .....	76
Tabel 4.13 Hasil Uji F .....	78
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar Kerangka Berfikir.....	28
Gambar 4.1 Struktur organisasi.....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuesioner .....
Lampiran 2	Lembar Data Kuesioner Penelitian .....
Lampiran 3	Lampiran Surat Keterangan Lulus Proposal .....
Lampiran 4	Lembar Formulir Perbaikan Proposal Penelitian.....
Lampiran 5	Lembar Formulir Perbaikan Kompre .....
Lampiran 6	Lampiran Surat Keterangan Lulus Kompre .....
Lampiran 7	Lembar Surat Balasan Izin Penelitian .....
Lampiran 8	Lembar Formulir Pengajuan Judul .....
Lampiran 9	Lembar konsultasi .....
Lampiran 10	Lembar Kartu Peserta Seminar Proposal.....
Lampiran 11	Lembar Hasil Cek Turnitin Sekripsi & Jurnal .....