

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP TURNOVER INTENTION AGEN PT.ASURANSI TAKAFUL KELUARGA RO RIAU AGENCY PEKANBARU

Dewi Hartati

kembarqu@gmail.com

Abstrak

PT.Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Riau Agency merupakan satu-satunya kantor penyedia layanan terhadap peserta Takaful (Nasabah) di Provinsi Riau. Masalah yang terdapat pada PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru dari tahun 2015 sampai tahun 2019 setiap tahunnya mengalami penurunan jumlah agen yang disebabkan dari keluarnya agen dari Perusahaan. Hal ini diduga terjadi karena kepuasan yang dirasakan agen kurang baik dan kurang adanya komitmen organisasi agen terhadap perusahaan. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover intention agen pada PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru secara parsial dan merumuskan kebijakan perusahaan terkait dengan turnover intention agen untuk kemajuan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover Intention agen PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru secara parsial dan merumuskan kebijakan perusahaan terkait dengan turnover intention agen untuk kemajuan perusahaan. Penelitian ini dilakukan pada PT.Asuransi Takaful keluarga RO Riau Agency Pekanbaru. Sampel dalam penelitian ini 45 orang Agen. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap turnover intention dengan nilai $t_{hitung} 5,457 > t_{tabel} 2,018$ dan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,000 sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Selain kepuasan kerja, komitmen organisasi juga memiliki pengaruh terhadap turnover intention dengan nilai $t_{hitung} 4.597 > 2.018$ dan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,000 sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima namun perusahaan masih perlu meningkatkan kepuasan kerja agen dan normative commitment pada agent dengan menanamkan persepsi bahwa berkomitmen merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki sejak

awal bergabung dengan perusahaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara parsial Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap turnover intention agen PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency. Kemudian terdapat kontribusi yang besar antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention Agen, diketahui dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,735. Secara umum dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi telah memberi pengaruh terhadap Turnover Intention Agen 73,5% pada PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru.

Kata Kunci : *Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Turnover Intention*

Pendahuluan

Usaha perasuransian sebagai salah satu lembaga keuangan non bank menjadi semakin penting peranannya. Hal ini dikarenakan selain kegiatan usahanya yang memberikan proteksi kepada masyarakat, asuransi juga merupakan lembaga penghimpun dana yang bersumber dari penerimaan kontribusi asuransi dari masyarakat.

Pesatnya persaingan bisnis dewasa ini menyebabkan banyak perusahaan sadar akan pentingnya sumber daya manusia (SDM) merupakan sumber daya yang penting. SDM akan menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuan suatu perusahaan. Dimana tujuan tersebut tidak akan tercapai apabila karyawan tidak melaksanakan pekerjaan dengan baik. Tugas sebuah perusahaan bukan hanya merekrut SDM yang tepat untuk perusahaan, tetapi juga menciptakan dan mempertahankan SDM dalam perusahaan merupakan tugas dari perusahaan, maka dari itu

perusahaan harus senantiasa mengadakan suatu perubahan-perubahan kearah yang positif.

Seiring dengan berkembangnya sebuah perusahaan maka akan muncul berbagai macam permasalahan terkait dengan sumber daya manusia. Salah satu permasalahan serius yang menyangkut SDM perusahaan adalah *turnover intention* karyawan. Abdillah (2012) menyatakan bahwa *turnover* merupakan pergerakan keluarnya tenaga kerja dari tempatnya bekerja. *Turnover intention* adalah suatu keadaan dimana karyawan memiliki niat yang dilakukan secara sadar untuk mencari suatu pekerjaan lain sebagai alternatif di organisasi yang berbeda.

Darma (2013) *Turnover intention* adalah derajat kecenderungan sikap yang dimiliki oleh karyawan untuk mencari pekerjaan baru ditempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam masa tiga bulan yang akan datang, enam bulan yang akan datang, atau satu tahun yang

akan datang, dan dua tahun yang akan datang. Samad (2009) Maertz dan campion mengungkapkan proses identifikasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi niat untuk pindah (*turnover intention*) menjadi suatu hal yang penting untuk dipertimbangkan dan menjadi suatu yang efektif untuk menurunkan angka *turnover intention*. Tingginya tingkat Turnover agen asuransi dapat diprediksi dari seberapa keinginan untuk pencapaian target dan penelitian-penelitian yang ada menunjukkan bahwa keinginan keluar dari agen asuransi terkait erat dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Untuk itu perusahaan harus mengetahui faktor apa saja yang membuat agen ingin berpindah dari perusahaan tersebut. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut: (a). Apakah kepuasan kerja agen berpengaruh terhadap turnover intention?, (b). Apakah komitmen organisasi agen berpengaruh terhadap turnover intention? (c). Bagaimana PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency merumuskan kebijakan terkait dengan turnover intention agen untuk kemajuan perusahaan?

Kepuasan kerja menurut siegel dan lane (2006), kepuasan kerja adalah penilaian pekerjaan seseorang sebagai usaha pencapaian atas nilai yang ada pada pekerjaannya, mengakibatkan nilai-

nilai yang didapat dari pekerjaannya sama dengan berbanding searahh dengan pemenuhan kebutuhan dasar seseorang. Anoraga (2009) Kepuasan kerja merupakan keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Menurut anoraga kepuasan kerja merupakan sikap positif menyangkut penyesuaian diri karyawan terhadap kondisi kerja, termasuk didalamnya upah, kondisi sosial, kondisi fisik dan kondisi psikologi. Kepuasan kerja yang dirasakan dapat mempengaruhi pemikiran seseorang untuk keluar. Evaluasi terhadap berbagai alternatif pekerjaan, pada akhirnya akan mewujudkan terjadinya turnover karena individu yang memilih keluar organisasi akan mengharapkan hasil yang lebih memuaskan ditempat lain.

Hal ini tentu saja akan berpengaruh terhadap perusahaan apabila karyawan selaku aset perusahaan yang berharga memiliki intensi keluar/keinginan untuk pindah kerja (*turnover intention*). Kepuasan yang dirasakan oleh agen memiliki karakter yang berbeda, namun pada umumnya yang berkaitan tentang bagaimana perhatian organisasi ditempat karyawan bekerja. Mengenai keamanan pada organisasi, karyawan akan merasa puas dengan kata lain tingkat kepuasan karyawan akan meningkat dan membuat penurunan tingkat intensi

keluar/keinginan keluar (*turnover intention*).

Kepuasan kerja dan komitmen organisasional pada penelitian Herland Nurtika dan Ni Ketutu Sariyathi (2020) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Ni Made Dwi Puspitawati dan Gede Riana (2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Sijabat (2020) juga menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen Organisasi.

Selain kepuasan kerja yang dirasakan oleh agen dalam melaksanakan pekerjaan faktor lainnya seperti komitmen organisasi. Komitmen organisasi adalah tingkat sampai mana seseorang karyawan memihak sebuah organisasi serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Ketidadaan komitmen dapat menurunkan efektifitas organisasi. Yang yang berkomitmen tidak mungkin keluar dan menerima pekerjaan lain, dengan demikian biaya pergantian tinggi tidak terjadi. Orang yang berkomitmen merasakan nilai pentingnya mengintegrasikan tujuan individual dan organisasi. Spencer, dalam sudarmanto (2009) komitmen organisasi adalah kemampuan individu dan kemauan menyelaraskan perilakunya dengan kebutuhan, prioritas, dan tujuan organisasi dan bertindak untuk

tujuan dan kebutuhan organisasi tersebut komitmen organisasi adalah derajat sejauh mana seorang karyawan memihak kepada suatu organisasi tertentu dan tujuan serta berminat memelihara keanggotaan dalam organisasi itu. Kepercayaan individu terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi merupakan bagian terbesar bagi keikatan organisasi. Menurut Luthans (2006) komitmen organisasi merupakan sikap loyalitas karyawan pada organisasi dan rposes berkelanjutan.

Sopiah (2008) komitmen kerja sebagai istilah lain dari komitmen organisasional. Komitmen organisasional merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi. Sedangkan Robbins (2008) menyatakan komitmen organisasi adalah tingkat sampai mana seorang karyawan memihak sebuah organisasi serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut.

Kerangka Teori

Manajemen Sumber Daya Manusia

Marwansyah (2010) Manajemen sumber daya manusia merupakan fungsi pokok dari sebuah organisasi maupun perusahaan. Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya

manusia didalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, Simamora (2004) mendefinisikan sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian, balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok karyawan keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial.

Mangkunegara (2013) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai). Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal didalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai.

Marwansyah (2010) menyatakan bahwa tujuan umum manajemen sumber daya manusia adalah mengoptimalkan kegunaan (yakni, produktivitas) semua pekerjaan dalam sebuah organisasi.

Turnover Intention

Tika Nurhalimah (2014) Keinginan (*intention*) adalah niat yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara *Turnover* adalah berhentinya seseorang karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat

kerja yang lain. Dengan demikian, *turnover intention* (intenti keluar) adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya. Dharma (2013) *Turnover intention* adalah derajat kecenderungan sikap yang dimiliki oleh karyawan untuk mencari pekerjaan baru ditempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam masa tiga bulan yang akan datang, enam bulan yang akan datang, atau satu tahun yang akan datang, dan dua tahun yang akan datang.

Turnover intention adalah keinginan untuk berpindah pekerjaan atau keinginan untuk keluar dari suatu organisasi dalam bentuk berhenti kerja atau pindah ke organisasi lain karena tidak merasa nyaman dan berkeinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik lagi. Pada dasarnya sikap individu yang mempunyai keinginan untuk keluar dari suatu organisasi adalah hal yang umum. *Turnover intention* adalah tindakan akhir yang akan diambil oleh individu untuk keluar dari organisasi dikarenakan faktor-faktor yang mendorong individu tersebut yang berkeinginan untuk keluar organisasi.

Dalam penelitian wijaya (2010) ada banyak faktor yang membuat individu memiliki keinginan untuk berpindah/*intention to quit* . faktor-faktor tersebut diantaranya adalah:

- a. Kepuasan kerja
- b. Komitmen organisasi dari karyawan

- c. Kepercayaan terhadap organisasi
- d. *Job insecurity*

Dalam penelitian Andini (2006) menyatakan bahwa timbulnya perasaan individu yang berkeinginan untuk pindah dari suatu organisasi, mengakhiri pekerjaannya diorganisasi tersebut atau keluar dari organisasi yang ditempati saat ini, itu berhubungan dengan perasaan individu yang puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya saat ini. *Turnover intention* yang terjadi pada individu didalam organisasi menggambarkan perasaan individu untuk keluar, mencari pekerjaan ditempat lain dan keinginan individu untuk meninggalkan pekerjaannya.

Kepuasan Kerja

Menurut siegel dan lane didalam Munandar (2006), kepuasan kerja adalah penilaian pekerjaan seseorang sebagai usaha pencapaian atas nilai yang ada pada pekerjaannya, mengakibatkan nilai-nilai yang didapat dari pekerjaannya sama dengan berbanding searahh dengan pemenuhan kebutuhan dasar seseorang. Rivai dan sagala (2011) mengemukakan kepuasan kerja merupakan sifat individual. Setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda, makin tinggi penilaian yang dirasakan sesuai keinginan individu, makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Menurut handoko (2008) kepuasan kerja adalah

keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawab memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya.

Dari batasan-batasan mengenai kepuasan kerja tersebut, dapat disimpulkan secara sederhana bahwa kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini berarti bahwa konsepsi kepuasan kerja melihatnya sebagai hasil interaksi manusia terhadap lingkungan kerjanya. Disamping, perasaan seseorang terhadap pekerjaan tentulah sekaligus merupakan refleksi dari sikapnya terhadap pekerjaan. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual.

Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku dalam dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu.

Komitmen Organisasi

Spencer, dalam sudarmanto (2009) komitmen organisasi adalah kemampuan individu dan kemauan menyelaraskan perilakunya dengan

kebutuhan, prioritas, dan tujuan organisasi dan bertindak untuk tujuan dan kebutuhan organisasi tersebut komitmen organisasi adalah derajat sejauh mana seorang karyawan memihak kepada suatu organisasi tertentu dan tujuan serta berminat memelihara keanggotaan dalam organisasi itu. Kepercayaan individu terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi merupakan bagian terbesar bagi keikatan organisasi. Menurut Luthans (komitmen organisasi merupakan sikap loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan).

Sopiah (2006) komitmen kerja sebagai istilah lain dari komitmen organisasional. Komitmen organisasional merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi.

Allen dan Meyer didalam Luthans (2006) mengemukakan tiga komponen model komitmen terhadap organisasi. Mengenal dan terikan pada organisasinya tiga komponen model komitmen terhadap organisasi tersebut adalah:

a. *Affective commitment* (komitmen afektif) keterikatan emosional, identifikasi, dan keterlibatan dalam suatu organisasi, komitmen afektif menunjukkan kuatnya keinginan seseorang untuk terus bekerja bagi suatu organisasi atau perusahaan karena ia memang ingin bersama dengan organisasi itu.

b. *Continuance commitment* (komitmen berkelanjutan) komitmen individu yang didasarkan pada pertimbangan tentang apa yang harus dikorbankan bila akan meninggalkan organisasi.

c. *Normative commitment* (komitmen normatif) – terkait dengan kewajiban untuk tetap berada dalam organisasi karena adanya tanggung jawab dari seorang pegawai. Yang berisi keyakinan individu akan tanggung jawab terhadap organisasi. Jadi seorang karyawan bertahan karena adanya loyalitas.

Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention*.

Sopiah (2008) menyatakan bahwa komitmen organisasional adalah dimensi perilaku penting, yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota perusahaan. Karyawan yang berkomitmen untuk organisasi akan memiliki keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tersebut, serta karyawan akan berupaya semaksimal mungkin dalam pekerjaannya. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Fahrizal dan Utama (2017), Murdiarta hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap keinginan

karyawan untuk melakukan *Turnover Intention*.

Penelitian Titis Satwari (2020) dkk, menunjukkan bahwa 1) Komitmen Afektif berpengaruh tidak signifikan terhadap *Turnover Intention*; 2) Komitmen Normatif berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*; 3) Komitmen Berkelanjutan berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*; 4) Komitmen Afektif, Komitmen Normatif, dan Komitmen Berkelanjutan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*. Temuan dalam penelitian menunjukkan bahwa karyawan Hotel Swiss-Belinn Malang memiliki komitmen afektif yang diindikasikan tinggi, namun tetap memiliki kemungkinan untuk berpindah pekerjaan apabila ada kesempatan untuk memperoleh pekerjaan yang lebih baik.

Hipotesis

Sopiah (2008) menyatakan bahwa komitmen organisasional adalah dimensi perilaku penting, yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota perusahaan. Karyawan yang berkomitmen untuk organisasi akan memiliki keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tersebut, serta karyawan akan berupaya semaksimal mungkin dalam pekerjaannya. Berdasarkan

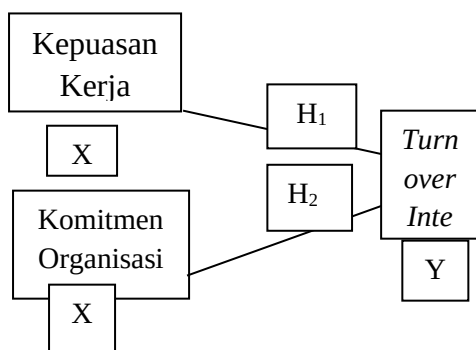
teori dan hasil penelitian sebelumnya, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₁ = Kepuasan Kerja secara parsial berpengaruh terhadap *Turnover Intention* Agen Pada PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Fahrizal dan Utama (2017), Murdiarta hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap keinginan karyawan untuk melakukan *Turnover Intention*.

Penelitian Titis Satwari (2020) dkk, menunjukkan bahwa 1) Komitmen Afektif berpengaruh tidak signifikan terhadap *Turnover Intention*; 2) Komitmen Normatif berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*; 3) Komitmen Berkelanjutan berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*; 4) Komitmen Afektif, Komitmen Normatif, dan Komitmen Berkelanjutan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*. Berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₂ = Komitmen Organisasi secara parsial berpengaruh terhadap *Turnover Intention* Agen Pada PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau.



Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif. Sumber Data Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Sekunder Data yang telah dikumpulkan pihak lain, dan berupa kuesioner. Menggunakan skala likert 1-5 yang merupakan data ordinal, selanjutnya data Sangat setuju (ss) : skor 5, Setuju (s): skor 4,Netral: skor 3, Tidak setuju (ts) : skor 2, dan Sangat tidak setuju (sts) : skor 1.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru di Jl.Todak Gg.Udang Putih No.1, Kelurahan Tangkerang Barat Kec.Marpoyan Damai,Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Penelitian ini dilakukan pada bulan 10 Desember 2020 sampai dengan selesai .Karena pada perusahaan tersebut peneliti secara

personal sudah mengenal keadaan dan kondisi perusahaan dan dapat berkomunikasi dengan lancar dengan agen pada perusahaan tersebut.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 45 orang pada tahun 2019 yaitu seluruh Agen pada PT.Asuransi Takaful keluarga RO Riau Agency Pekanbaru.

Sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sampel jenuh sebagai dasar pengambilan sampel, yang dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Jenis dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data yang berkaitan dengan sumbernya yaitu:

1. Data Primer, Data primer yaitu subjek penelitian yang dijadikan sebagai sumber informasi penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data secara langsung. Data primer akan diperoleh langsung dari angket yang peneliti sebar ke agen PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency.
2. Data Sekunder, Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitian. Sumber data sekunder merupakan data penunjang dari

data primer, diantaranya berasal dari buku-buku dan media lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam desain penelitian sequential exploratory ini untuk pengumpulan data dilakukan secara berurutan dalam pengumpulan datanya. Data yang diambil baik data kualitatif maupun data kuantitatif akan saling menunjang satu sama lain. Dalam penelitian ini pengumpulan datanya menggunakan:

1. Kuesioner / Angket, Kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Menurut Suharsimi Arikunto kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Dari pernyataan di atas, jadi kuesioner adalah suatu daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada sekelompok orang mengenai suatu masalah sehingga mendapatkan informasi tentang masalah tersebut. Kuesioner atau angket dalam penelitian bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover intention agen pada PT.Asuransi

Takaful Keluarga Ro Riau. Dalam menjawab pertanyaan, penelitian ini menggunakan skor skala likert:

Sangat setuju (ss) : skor 5
Setuju (s) : skor 4
Netral : skor 3
Tidak setuju (ts) : skor 2
Sangat tidak setuju (sts): skor 1

2. Observasi, Observasi (pengamatan) adalah pengumpulan data yang dilakukan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera. Jadi mengobservasi dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba dan pengecap. Di dalam artian penelitian observasi dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, rekaman gambar, rekaman suara. Observasi dapat dilakukan dengan dua cara, yakni observasi non-sistematis dan observasi sistematis. Observasi non-sistematis yang dilakukan oleh pengamat dengan tidak menggunakan instrument pengamatan. Sedangkan observasi sistematis yang dilakukan oleh pengamat dengan menggunakan pedoman sebagai instrument pengamatan. Pada tahap ini peneliti mengobservasi ke lapangan dengan menggunakan observasi

langsung yaitu peneliti mengamati absensi kehadiran agen baik kegiatan perusahaan sehari-hari ataupun dalam kegiatan tertentu misalnya training, meeting dan kegiatan yang termasuk agen didalamnya. Dengan menggunakan pedoman ini, peneliti dapat melakukan pencatatan mengenai berbagai hal yang terjadi selama kegiatan berlangsung. kemudian baru dilakukan interpretasi terhadap hasil pengamatan tersebut.

3. Wawancara, Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Interview yang sering juga disebut dengan wawancara atau keusioner lisan, adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (interviewer) untuk memperoleh informasi dari terwawancara (interviewee). Interview digunakan oleh peneliti untuk menilai keadaan seseorang. Secara fisik interview dibedakan atas interview terstruktur dan interview tidak terstruktur. Menurut Denzin dan Lincoln ada lagi yang namanya wawancara kelompok yang biasanya berupa pemberian beberapa pertanyaan sistematis kepada beberapa individu sebagai kelompok secara serempak. Pada tahap ini,

wawancara dilakukan pada agen RO Takaful Riau

4. Studi Dokumenter, Studi dokumenter (documentary study) merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis maupun dokumen tak tertulis seperti gambar dan elektronik. Dokumen-dokumen tersebut dipilih sesuai dengan kajian penelitian Sukamadinata Dalam penelitian ini dokumen-dokumen yang digunakan adalah dokumen undang-undang, dokumen dari Pemerintah terkait Agen Asuransi. Serta dokumen daftar hadir harian, daftar hadir meeting dan daftar hadir training berikut dokumen-dokumen lain yang penulis rasa perlu dan berkaitan dengan kegiatan agen asuransi Takaful Keluarga Ro Riau.

Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian

Skala pengukuran adalah mengklarifikasikan variabel yang akan diukur supaya tidak terjadi kesalahan dalam menentukan analisis data dan langkah penelitian sebelumnya. Dalam penelitian ini skala yang digunakan yaitu skala likert. Skala likert berfungsi untuk mengetahui derajat dari tingkatan sangat tidak setuju hingga tingkat sangat setuju terhadap pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner.

Sebelum melakukan analisis data, maka perlu dilakukan tahap-tahap teknik pengolahan data yaitu sebagai berikut: editing yaitu proses memeriksa data yang sudah terkumpul, meliputi kelengkapan isian, keterbacaan tulisan, kejelasan jawaban, relevansi jawaban, dan sebagainya. Coding yaitu pemberian kode setiap data yang terkumpul pada instrumen penelitian, gunanya adalah untuk memudahkan dalam penganalisaan dan penafsiran data. Tabulasi yaitu mengelompokkan data yang sudah terkumpul dalam beberapa tabel agar mudah dipahami. Setelah proses tabulasi, maka dilakukan pengolahan menggunakan program komputer SPSS.

Hasil

Penelitian ini menggunakan agen pada perusahaan asuransi yang berada di Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency di Pekanbaru dari 45 koesioner yang disebarkan, 45 yang kembali ke peneliti.

Tabel 1
Karakteristik Responden
Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	14	31%
2		31	69%
Jumlah		45	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas responden didominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 31 orang. Sedangkan responden laki-laki sebanyak 14 orang dengan presentase 31 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan dengan presentase 69%.

Tabel 2
Usia Responden Agen
PT.Asuransi Takaful Keluarga
RO Riau Agency Pekanbaru

N o	Usia	Frekuensi	Persentase
1	25-35 tahun	11	22%
2	36-45 tahun	25	55%
3	46-55 tahun	7	16%
4	>56	2	7%
Jumlah		45	100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas responden didominasi oleh agen dengan usia 36-45 tahun. Sedangkan responden yang berusia 25-35 tahun sebanyak 11 orang, 46-55 tahun sebanyak 7 orang dan >56 tahun sebanyak 2 orang.

Tabel 3
Karakteristik Responden
Berdasarkan Tingkat Pendidikan

N o	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1	SMA	6	13,3%
2	D3	3	6,7%
3	S1	33	73,3%
4	S2	3	6,7%
Total		45	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan table 3 dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden di PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency pekanbaru sebagian besar adalah lulusan Sarjana dengan total 33 orang dengan presentase 73%.

Tabel 4
Karakteristik Responden
Berdasarkan Lama Kerja

N o	Lama Kerja	Frekuensi	Persentase
1	1-5 tahun	24	52%
2	6-10 tahun	18	42%
3	11-15 tahun	3	6%
Jumlah		45	100 %

Sumber: Data, Primer diolah 2020

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa lama kerja responden di PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency sebagian besar adalah 1th-5th dengan jumlah 24 orang dengan presentase 52%.

Tabel 5
Karakteristik Responden
Berdasarkan Status Perkawinan

N o	Status Perkawinan	Frekuensi	Presentase
1	Belum Menikah	2	4,4%
2	Janda	4	8,9%
3	Menikah	39	86,7%
Total		45	100%

Sumber: Data Premir diolah, 2020

Berdasarkan dari tabel 5 diketahui status perkawinan dari responden di PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru sebagian besar adalah menikah dengan jumlah 39 dengan presentase sebesar 87%.

Tabel 6
Analisis Regresi Linier Berganda

1 (Constant) Kepuasan Kerja Komitmen Organisasi	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std.Error	Beta
	24.887	1.883	
	.214	.039	.525
	.381	.083	.443

a. Dependent Variable: Turnover Intention (Y)

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS diatas, dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 24.887 + 0,214 X_1 + 0,381 X_2 + e$$
 Dimana:

Y = Variabel Turnover Intention (Y)
 E = Standar Error
 X1 = Kepuasan Kerja
 X2 = Komitmen Organisasi

Analisis Regresi berganda ini digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel karakteristik kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover intention. Dalam penelitian ini analisis regresi Linier Berganda digunakan untuk melihat pengaruh Kepuasan kerja (X1) dan perilaku (X2) terhadap turnover intention (Y) secara simultan dan secara parsial. Olah data dengan menggunakan alat bantu aplikasi SPSS. Adapaun persamaan regresinya adalah $Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$...dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Dari hasil estimasi pada Metode Regresi Linier Berganda tersebut dapat dilihat pengaruh antara variabel Kepuasan Kerja (X₁) dan Komitmen Organisasi (X₂) terhadap Variabel Turnover Intention (Y). Persamaan

Regresi ;inier Berganda tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk Nilai Konstanta sebesar 24.887, itu berarti jika Kepuasan kerja dan komitmen organisasi nilai konstantanya 0, maka Turnover Intention mengalami kenaikan sebesar 24.887.
2. Untuk koefisien regresi Variabel Kepuasan Kerja (X₁) sebesar 0.214, artinya jika kepuasan kerja mengalami kenaikan satu satuan, maka Turnover Intention akan mengalami peningkatan sebesar 0.214 satuan dengan asumsi variable independent lainnya bernilai tetap.
3. Untuk koefisien regresi variabel Komitmen Organisasi (X₂) sebesar 0 .381, artinya jika Komitmen Organisasi mengalami kenaikan satu satuan, maka Turnover Intention akan mengalami peningkatan sebesar 0 .381 satuan dengan asumsi variable independent lainnya bernilai tetap.

Tabel 7
Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF

1. (Constan)	24.88 7	1.883		13.21 4	.000		
Kepuasa n Kerja	.214	.039	.525	5.457	.000	.681	1.469
Komitme n	.381	.083	.443	4.597	.000	.681	1.469
Organisa si							

a. Dependent Variable: Turnover Intention

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Uji- t pada regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependen, yaitu dari variabel independen (kepuasan kerja dan komitmen organisasi) terhadap variabel dependent Turnover Intention. Cara melakukan uji t dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 adalah dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Sedangkan $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_1 ditolak dan H_0 diterima.

Rumus untuk mencari t_{tabel} adalah : $t_{tabel} = n-k$

Ket : n jumlah sampel, k = jumlah variabel

Hasil : $t_{tabel} = 43 - 3 = 42$

Berdasarkan hasil hitung rumus t_{tabel} diatas, dengan tingkat signifikansi 5% (0,05) maka t_{tabel} nya adalah 2.018.

Berdasarkan hasil uji t masing-masing variabel dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja (X_1) terhadap Turnover Intention (Y)

Dari hasil olah data pada tabel diatas, dengan membandingkan secara parsial, t_{hitung} nilainya 5,457 dengan t_{tabel} 2.018 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_1) dapat diterima, artinya kepuasan kerja (X_1) secara parsial berpengaruh positif terhadap turnover intention (Y). Jika kepuasan kerja agen baik, maka turnover intention agen takaful keluarga Ro Riau menurun.

2. Komitmen Organisasi (X_2) terhadap Turnover Intention (Y).

Berdasarkan hasil olahan data yang telah dijelaskan dalam tabel diatas maka dengan mebandingkan secara parsial, t_{hitung} nilainya 4.597 dengan t_{tabel} nilainya 2.018 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_2) dapat diterima, artinya komitmen organisasi (X_2) secara parsial berpengaruh positif terhadap Turnover Intention (Y). Jika komitmen

organisasi agen takaful Ro Riau Agency pekanbaru baik, maka Turnover intention agen menurun.

Tabel 8
Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.857 ^a	.735	.722	2.067	1.984

- a. Predictors: (Constant), KomitmenOrganisasi , KepuasanKerja
b. Dependent Variable: Turnover Intention

Sumber: Data Primer diolah,2020

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover intention. Dari koefisien determinasi diperoleh hasil sebagai berikut:

Berdasarkan tabel diperoleh angka adjusted R square sebesar nilai 0,735 atau (73,5%). hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel independen (kepuasan kerja dan komitmen organisasi) terhadap variabel dependen (turnover intention) sebesar sedangkan sisanya 26,5 % dipengaruhi atau

dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang didapatkan pada kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover intention agen di PT.Asuransi Takaful Keluarga Ro Riau maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap turnover intention agen di PT.Asuransi Takaful Keluarga Ro Riau Agency. Hal ini dapat diartikan jika kepuasan kerja buruk maka turnover intention tinggi.
2. komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap turnover intention agen di PT.Asuransi Takaful Ro Riau Agency. Hal ini dapat diartikan semakin buruk komitmen organisasi semakin tinggi turnover intention.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka saran yang dapat diberikan punilis untuk dapat dijadikan pertimbangan adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan diharapkan dapat mempertahankan serta meningkatkan kepuasan kerja sehingga turnover intention diperusahaan dapat semakin rendah.

2. Pihak Businer Owner PT.Asuransi Takaful Keluarga Ro Riau Agency diharpkan meningkatkan fasilitas mesin pendingin / AC di peusahaan agar agen dapat berirtirahatn dengan nyaman setelah beraktifitas diluar perusahaan. Meningkatkan dan mempertahankan perhatian atasan terhadap bawahan.
3. Bagi penelitian yang akan datang sebaiknya menambahkan variabel – variabel lain yang dapat mempengaruhi turnover intention.

Daftar Pustaka

- Anoraga Panji. 2009. ***Psikologi Kerja***. Jakarta : Rineka Cipta Elsa Fricha Wijaya.
2010. ***Tesis: Pengaruh Job Insecurity, Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Intention To Quit***. S2 Unibraw.
- Galih Kartika an Debora E.Purba. 2018. ***Job Satisfaction and Turnover Intention: The Mediating Effect of Affective Commitment***. Pshycologica l Research on Urban Society, vol. 1(2):100-106. Faculty of Psycology. Universitas Indoenesia.
- Ghozali, Imam. 2011. ***Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS***. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro
- Hambari, Niko. 2016. ***Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi Dan Ketidakamanan (Job Insecurity) Terhadap Intensi Keluar (Trunnover Intention) Pada PT. Asia Petrocom Services (Aps) Duri***. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosisal. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru
- Handoko. 2008. ***Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi***, Cetakan Kespuluh, Yogyakarta: BPFE
- Hanna Orwa Bula, 2012. ***Labor Turnover in the Sugar Industry in Kenya***. European Journal of Business and Management Vol 4, No 9 University College of Technology, Kenya
- Ilhami Yucel, 2012. ***Examining the Relationship among Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intentionn: An Empirical Study***. International Journal

- of Business and Management Vol.7 No.20. Departement of Mangement, Erzincan University, Erzincan, Turkey
- Luthans, Fred. 2006. ***Perilaku Organisasi (Diterjemahkan oleh Vivin Andika Yuwono dkk)***. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi,
- Mangkunegara. 2011. ***Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan***. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, Robert L dan Jackson, John H. 2006.***Human Resource Management.Edisi ke-10, terjemahan***. Jakarta: Salemba Empat
- Rivai, Veithzal. & Sagala, Ella Jauvani. 2010. ***Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*** . Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Robbins. 2006. ***Organizational Behaviour*** . Tenth Edition .Edisi Bahasa Indonesia. PT. Indeks
- Robbins dan Judge. 2008. ***Perilaku Organisasi, Edisi Duabelas***. Penerbit Salemba Empat: Jakarta
- Robbins, Stephen P. 2007. ***Organizational behavior. 11 th edition***. Pearson Prentice Hall, New jersey.
- Rohani Salleh, Mishaliny Sivadahasan dkk, 2012. ***Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention: A Case Study on Employees of a Retail Company in Malaysia***. International Journal of Economics an Management Engineering Vol 6.No 12, Departement of Management and Humanities, University Technology Petronas, 31750 Seri Iskandar, Perak,Malaysia
- Sahro, Saiful Mochammad. 2016. ***Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Pada PT. Indojaya Agrinusa Unit Hatchery Pekanbaru***.Skripsi.Fakultas Ekonomi.Univeritas Riau
- Sohrab Ahmad, Khurram Shahzad dkk. 2010. ***Impact of Organizational Commitment an Organizational Citizenship Behavior on Turnover Intentions of Call Center Personnel in Pakistan***. European Journal of Social

- Sciences- Volume 17,
Number 4.University
Islamabad.Pakistan
- Sudarmanto.2009. ***Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM.***
Yogyakarta: Pustaka
Pelajar.
- Sugiyono. 2010, ***Metodologi Penelitian Kuantatif Dan R.*** Bandung : alfabeta
- Suliyanto.2011. ***Ekonometrika Terapan Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS.***
Yogyakarta: CV Abadi
Wibowo. 2007.
- Manajemen kerja.***Jakarta :
Raja Grafindo Persada.
- Wijono, Sutarto. 2010. ***Psikologi Industri dan Organisasi.***Kencana :
Jakarta.
- Yohana Wulansari dan Sherly
Sunardi . 2008. ***Analisa Pengaruh Kepuasan KerjaKaryawan Terhadap Turnover Intention di PT. Sentra Media Komunikasi Surabaya.***
Thesis Skripsi.Universitas
Kristen Petra Surabaya.