

HUBUNGAN KECEMASAN TERHADAP KETIDAKPASTIAN KOMISI

PEMASARAN DENGAN INTENSI *TURNOVER*

(Studi pada Agen Asuransi di PT. Prudential *Life Assurance* Kediri)

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar

Sarjana Psikologi Islam (S.Psi)



Oleh :

ANIS MUFTHIA

9.334.062.14

JURUSAN PSIKOLOGI ISLAM

FAKULTAS USHULUDDIN

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KECEMASAN TERHADAP KETIDAKPASTIAN KOMISI
PEMASARAN DENGAN INTENSI *TURNOVER*
(Studi pada Agen Asuransi di PT. Prudential *Life Assurance* Kediri)**

**ANIS MUFTHIA
NIM. 9.334.062.14**

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

**Imron Muzakki, M.Psi, Psikolog
NIP. 19711103 200003 1 003**

**Dewi Hamidah, S.Si, M.Pd
NIP. 19870906 20150310 07**

NOTA DINAS

Kediri,

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Rektor Institut Agama Islam
Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : ANIS MUFTHIA
NIM : 933406214
Judul : Hubungan Kecemasan terhadap Ketidakpastian Komisi Pemasaran dengan Intensi *Turnover* (Studi pada Agen Asuransi di PT. Prudential *Life Assurance* Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1)

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Imron Muzakki, M.Psi, Psikolog
NIP. 19711103 200003 1 003

Dewi Hamidah, S.Si, M.Pd
NIP.19870906 20150310 07

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 15 Mei 2018

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Rektor Institut Agama Islam
Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 7- Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : ANIS MUFTHIA

NIM : 933406214

Judul : Hubungan Kecemasan Terhadap Ketidakpastian Komisi
Pemasaran Dengan Intensi *Turnover* (Studi Pada Agen Asuransi Di
Pt. Prudential *Life Assurance* Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 4 Juni 2018, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN KECEMASAN TERHADAP KETIDAKPASTIAN KOMISI
PEMASARAN DENGAN INTENSI *TURNOVER*
(Studi pada Agen Asuransi di PT. Prudential Life Assurance Kediri)**

**ANIS MUFTHIA
NIM. 9.334.062.14**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal.....

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

2. Penguji I

Imron Muzakki, M.Psi, Psikolog

(.....)

NIP: 19711103 200003 1 003

3. Penguji II

Dewi Hamidah, S.Si, M.Pd

(.....)

NIP: 19870906 20150310 07

Kediri,
Rektor IAIN Kediri

Dr. H. NUR CHAMID, MM.
NIP.19680714 199703 1 002

HALAMAN MOTTO

“ALHAMDULILLAH ‘ALA KULLI HAAL”

(Segala puji bagi Allah dalam setiap keadaan)

“MAN JADDA WA JADA”

(Barang siapa yang bersungguh- sungguh akan mendapatkannya)

“Bermimpilah yang hebat, jangan mau mimpi yang biasa-biasa. Karena Kuasa Tuhan kita luar biasa. Jangan punya mimpi yang rendah, karena itu berarti keyakinan kita pada Kuasa Tuhan juga rendah”

(Ahmad Rifa’i Rif’an)

“Bekerja bukan hanya untuk mencari materi. Bekerja adalah bermanfaat bagi orang banyak. Orang sukses selalu mencari Jalan. Orang gagal selalu mencari Alasan”

(Merry Riana)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang tak terbatas hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah menunjukkan jalan kebenaran dan mengajarku tentang kesabaran.
3. Teruntuk kedua orang tuaku tercinta, yang selalu membimbing, mendukung, memotivasi, menyemangati, dan mendoakan dengan penuh ketulusan serta telah berjuang dengan penuh keikhlasan untuk kesuksesanku. Terimakasih banyak kuucapkan untuk Ayah dan Ibu yang telah memberikan bekal ilmu.
4. Teruntuk Kakakku Uswatun Hasanah, S.Pd. dan Adikku Muhammad Rizky, yang selama ini telah membimbing, mendukung dan menyemangati dalam penyusunan skripsi ini.
5. Teruntuk “Teman Terbaik Cah Wedi Luwe” (Binti, Maya, Defita, Azim, Mega, Dea, Tia, Dyah) yang telah menjadi keluarga saya diperantauan dan selalu berbagi suka maupun duka, serta selalu memberi semangat maupun dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Teruntuk teman seperjuangan Psikologi Ayik, Mahrisa, Yuni dan Fadhil yang selalu berjuang bersama-sama, memberikan motivasi, dorongan, semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teruntuk teman dan kakak-kakak di Prudential (Mbak Lia, Elis, Mbak Ida, Mbak Heni dan Mbak Azif) yang selalu memberikan motivasi dan dukungan untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk kamu ____pembaca skripsi saya kelak.

ABSTRAK

ANIS MUFTHIA, Dosen Pembimbing Imron Muzakki, M.Psi, Psikolog dan Dewi Hamidah, M.Pd.: Hubungan Kecemasan terhadap Ketidakpastian Komisi Pemasaran dengan Intensi *Turnover* (Studi pada Agen Asuransi di PT. Prudential *Life Assurance* Kediri), Psikologi Islam, Ushuluddin, IAIN Kediri, 2018.

Kata Kunci : Kecemasan terhadap Ketidakpastian Komisi Pemasaran, Intensi *Turnover*

Agen asuransi merupakan sumber daya manusia yang sangat penting bagi perusahaan asuransi. Jika mereka mengalami kecemasan dalam menjalankan tugasnya, maka perusahaan akan mengalami penurunan produktivitas. Salah satu kecemasan yang dialami agen asuransi adalah ketidakpastian komisi pemasaran. Jika kecemasan yang dirasakan dibiarkan semakin lama, maka mereka akan melakukan usaha melarikan diri dari perusahaan dengan cara keluar dari pekerjaannya (*turnover*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecemasan terhadap ketidakpastian komisi pemasaran dengan intense *turnover* pada agen asuransi di PT. Prudential Kediri.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif yakni berupa angka dan statistik. Sumber data dari penelitian ini berupa skala yang disebarakan kepada agen asuransi. Populasi dalam penelitian ini adalah 120 agen asuransi di PT. Prudential Kediri dengan pengambilan sampel berdasarkan tabel isac dan Michael dengan tingkat kesalahan 5 % yaitu sebanyak 89 agen asuransi. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa tingkat kecemasan terhadap ketidakpastian komisi pemasaran pada agen asuransi termasuk dalam kategori sedang yaitu sebanyak 41 agen asuransi (46%) dan tingkat intensi *turnover* pada agen asuransi termasuk dalam kategori sedang yaitu sebanyak 34 agen asuransi (38%). Berdasarkan hasil uji Pearson Product Moment, diperoleh nilai *p value* = 0,015 (<0,05) dan nilai *r* = 0,256.

Hal ini berarti 25,6% intensi *turnover* dapat dijelaskan oleh kecemasan terhadap ketidakpastian komisi pemasaran, sedangkan sisanya yaitu 74,4% dapat dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kepuasan kerja, beban kerja dan komitmen kerja. Sehingga kesimpulan dalam penelitian ini yaitu H_0 diterima yaitu terdapat hubungan positif dan signifikan antara kecemasan terhadap ketidakpastian komisi pemasaran dengan intensi *turnover* pada agen asuransi di PT. Prudential *Life Assurance* Kediri, yang artinya semakin tinggi kecemasan terhadap ketidakpastian komisi pemasaran maka semakin tinggi intensi *turnover* pada agen asuransi di PT. Prudential *Life Assurance* Kediri, begitupun sebaliknya.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul “Hubungan Kecemasan terhadap Ketidakpastian Komisi Pemasaran dengan Intensi *Turnover* (Studi pada Agen Asuransi di PT. Prudential *Life Assurance* Kediri”. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM., selaku Rektor IAIN Kediri yang telah memberikan kesempatan pada peneliti untuk menempuh program studi Psikologi Islam.
2. Ibu Rini Risnawita Suminta, M.Si., selaku ketua jurusan Psikologi Islam yang telah memberikan kesempatan pada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Imron Muzakki, M.Psi, Psikolog, selaku pembimbing I yang telah bersedia memberikan saran dan petunjuk dalam proses bimbingan dalam penyusunan Skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
4. Ibu Dewi Hamidah, M.Pd., selaku pembimbing II yang telah bersedia memberikan bimbingan dan arahan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar serta karyawan dan karyawan IAIN Kediri yang telah memberikan bekal ilmu kepada peneliti selama proses pembelajaran.

6. Ibu Idhayu Kusumastuti, RFP., selaku Pemilik Kantor Pemasaran Prudential Kediri yang telah memberikan ijin sehingga peneliti dapat melakukan penelitian.
7. Seluruh responden yang sepenuh hati telah membantu dan berkenan menjadi subyek penelitian sehingga terselesaikan Skripsi ini.
8. Keluarga tercinta yang telah penuh keikhlasan selalu memberikan motivasi dan mendoakan demi terselesainya Skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah memberikan dorongan dan bantuan secara moril yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran sebagai masukan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Kediri, 28 Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Hipotesis Penelitian.....	7
F. Telaah Pustaka.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Kecemasan terhadap Ketidakpastian Komisi Pemasaran.....	10

B. Intensi <i>Turnover</i>	17
C. Hubungan Kecemasan terhadap Ketidakpastian Komisi Pemasaran dengan Intensi <i>Turnover</i>	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Rancangan Penelitian.....	25
B. Lokasi Penelitian.....	26
C. Variabel Penelitian.....	26
D. Definisi Operasional Variabel.....	27
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
F. Data dan Sumber Data.....	29
G. Metode Pengumpulan Data.....	30
H. Analisis Data.....	31
I. <i>Processing</i>	35
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	38
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
B. Deskripsi Responden.....	42
C. Deskripsi Data.....	45
BAB V PEMBAHASAN.....	59
A. Gambaran Tingkat Kecemasan terhadap Ketidakpastian Komisi Pemasaran.....	59
B. Gambaran Tingkat Intensi <i>Turnover</i>	63
C. Hubungan Kecemasan terhadap Ketidakpastian Komisi Pemasaran dengan Intensi <i>Turnover</i>	66

BAB VI PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel 3.2	Blue Print Variabel Kecemasan terhadap Ketidakpastian Komisi Pemasaran.....	31
Tabel 3.3	Blue Print Variabel Intensi <i>Turnover</i>	31
Tabel 3.4	Pemberian Skor.....	34
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Akhir.....	44
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Lama Bekerja.....	45
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Kecemasan terhadap Ketidakpastian Komisi Pemasaran.....	46
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kecemasan terhadap Ketidakpastian Komisi Pemasaran Sebelum Uji Coba.....	48
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kecemasan terhadap Ketidakpastian Komisi Pemasaran Setelah Uji Coba.....	48
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Instrumen Intensi <i>Turnover</i>	49
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Intensi <i>Turnover</i>	50
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif.....	51

Tabel 4.11	Pedoman Perhitungan Kategori Variabel X.....	52
Tabel 4.12	Kategori Variabel X.....	53
Tabel 4.13	Pedoman Perhitungan Kategori Variabel Y.....	54
Tabel 4.14	Kategori Variabel Y.....	55
Tabel 4.15	Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.16	Interpretasi nilai r Product Moment.....	57
Tabel 4.17	Hasil Uji Korelasi.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Permohonan Pengisian Skala Penelitian	76
Lampiran 2	<i>Informed Consent</i>	77
Lampiran 3	Skala Penelitian.....	78
Lampiran 4	Tabulasi Data Responden Penelitian.....	83
Lampiran 5	Tabulasi Jawaban Skala Kecemasan terhadap Ketidakpastian Komisi Pemasaran.....	86
Lampiran 6	Tabulasi Jawaban Skala Intensi <i>Turnover</i>	91
Lampiran 7	Tabel Isac dan Michael	96
Lampiran 8	Tabel R Pearson	97
Lampiran 9	Hasil Wawancara Observasi.....	98
Lampiran 10	Daftar Riwayat Hidup	100
Lampiran 11	Daftar Konsultasi.....	101