

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi terdiri dari berbagai elemen, salah satunya adalah sumber daya manusia (SDM). Psikologi teknik industri merupakan bidang khusus yang memfokuskan perhatian pada penerapan-penerapan ilmu psikologi bagi masalah-masalah individu dalam perusahaan yang secara khusus menyangkut penggunaan sumber daya manusia dan perilaku organisasi.¹ Salah satu masalah yang sering dihadapi setiap individu adalah kecemasan, meskipun derajat kecemasan pada setiap individu berbeda-beda. Perbedaan intensitas kecemasan tergantung pada keseriusan ancaman dan efektivitas yang dimiliki seseorang. Kecemasan dapat timbul ketika individu dihadapkan pada situasi yang tidak pasti di masa mendatang.

Dalam teori kecemasan yang diungkapkan oleh M. Nur Ghufro dan Rini Risnawita S., kecemasan merupakan pengalaman subyektif yang tidak menyenangkan mengenai kekhawatiran atau ketegangan berupa perasaan cemas, tegang, dan emosi yang dialami seseorang.² Kecemasan dapat berupa perasaan campuran berisikan ketakutan dan ketidakpastian mengenai masa-masa yang akan datang tanpa sebab khusus. Tanda-tanda yang biasanya muncul berupa perasaan khawatir, gelisah dan perasaan-perasaan yang kurang menyenangkan. Sedangkan di dalam dunia kerja, kecemasan biasanya disebabkan oleh beberapa faktor, antara

¹ Minto Waluyo, *Psikologi Industri* (Jakarta: Akademia Permata, 2013), 19.

² M. Nur Ghufro, & Risnawita S. Rini, *Teori-teori Psikologi* (Yogyakarta: Arruzz Media, 2009), 141.

lain membayangkan kepastian mendapatkan pekerjaan, cemas menghadapi ujian masuk kerja, serta cemas karena ketidakpastian gaji atau komisi.

Komisi adalah upah yang diberikan kepada pegawai berdasarkan persentase dari kinerjanya. Komisi juga merupakan salah satu bentuk upah insentif di dalam kompensasi langsung.³ Cara pemberian upah seperti ini, biasa dilakukan oleh perusahaan/industri asuransi. Industri asuransi adalah industri yang secara langsung berkaitan dengan manusia. Menjadi agen asuransi, berarti bertugas melakukan sosialisasi program-program perencanaan dan perlindungan keuangan kepada keluarga Indonesia, sehingga mereka mempunyai masa depan yang lebih baik. 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.

Menurut Chaplin, kecemasan atau kegelisahan dirumuskan sebagai suatu perasaan kekhawatiran dan ketakutan menghadapi situasi yang akan datang tanpa sebab khusus untuk ketakutan tersebut, disertai dengan gejala-gejala fisik seperti berkeringat dingin, gemetar, usaha melarikan diri dan lain-lain.⁴ Mendapatkan komisi merupakan salah satu ketidakpastian yang dialami agen asuransi dan menyebabkan perasaan kecemasan. Jika mereka tidak mampu memasarkan produk perusahaan, berarti mereka tidak akan mendapatkan komisi pemasaran. Agen asuransi yang terus-menerus mengalami kegagalan dalam tugasnya

³ Wirawan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia: Teori, Psikologi, Hukum Ketenagakerjaan, Aplikasi dan Penelitian: Aplikasi dalam Organisasi Bisnis, Pemerintahan dan Pendidikan* (Depok: RajaGrafindo Persada, 2015), 371.

⁴ James P. Chaplin, *Kamus Lengkap Psikologi* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1999), 32.

memasarkan produk perusahaan, mereka tidak akan mendapat imbalan/balas jasa dari perusahaan. Dan jika kecemasan yang dirasakan dibiarkan semakin lama, maka mereka akan melakukan usaha melarikan diri dari perusahaan dengan cara keluar dari pekerjaannya (*turnover*).

Menurut Robbins⁵, *turnover* adalah proporsi jumlah anggota organisasi yang secara sukarela (*voluntary*) atau tidak sukarela (*involuntary*) meninggalkan organisasi dalam kurun waktu tertentu. Harnoto⁶ juga mengatakan bahwa intensi *turnover* adalah kadar intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya intensi *turnover* diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya *turnover* diantaranya yaitu usia, lama kerja, tingkat pendidikan, keikatan terhadap organisasi, kepuasan kerja dan budaya perusahaan. Terjadinya intensi *turnover* merupakan suatu hal yang tidak dikehendaki oleh setiap perusahaan. Namun, sebagian besar perusahaan pernah diwarnai dengan fenomena *turnover*.

Salah satu perusahaan asuransi yang mengalami intensi *turnover* yaitu Prudential yang terkenal dengan motto-nya “*Always Listening Always Understanding*”. Prudential merupakan salah satu perusahaan asuransi yang ada di Indonesia. Prudential merupakan perusahaan jasa keuangan terkemuka asal Inggris dan merupakan grup jasa keuangan Internasional terkemuka. Prudential menyediakan jasa asuransi dan layanan keuangan lainnya melalui anak usaha dan

⁵ Ilham Akhsanu Ridlo, *Turnover Karyawan “Kajian Literatur”* (Surabaya: PHMovement, 2012), 4.

⁶ Ibid., 5.

afiliasi di seluruh dunia.⁷ Keistimewaan dari Prudential, yaitu ditahun 2016, Prudential menempati peringkat pertama pada kategori Merek Asuransi Terbaik dan Asuransi dengan Pelayanan Terbaik. Meskipun telah menjadi perusahaan asuransi terbaik dan terkemuka, namun di perusahaan ini masih terjadi *turnover*. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap perusahaan asuransi Prudential yang ada di Kediri.

Tidak tercatat secara pasti berapa jumlah agen asuransi Prudential yang mengalami *turnover*. Namun berdasarkan wawancara kepada 5 agen asuransi, mereka mengatakan banyak dari tenaga pemasar/agen asuransi yang telah mendapatkan kode agen maupun yang belum mendapatkan kode agen dan mengikuti ujian AAJI, kemudian tidak pernah menghubungi pimpinannya bahkan keluar tanpa kabar. Ketika ditanya, mereka mengaku tidak suka pada sistem kerja berdasarkan komisi karena bayaran yang tidak pasti, tidak mempunyai pengalaman di bidang *marketing*, dan tidak mampu berkomunikasi dengan baik. Hal tersebut menyebabkan para agen asuransi merasa cemas dengan pekerjaannya dan tidak berkeinginan untuk tetap berada di perusahaan.⁸

Beberapa ahli telah banyak melakukan penelitian tentang kecemasan maupun penelitian tentang intensi *turnover*. Namun, belum ada penelitian yang menjelaskan hubungan antara kedua variabel tersebut, terutama kecemasan mengenai ketidakpastian komisi. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kecemasan terhadap Ketidakpastian Komisi

⁷ Prudential, *PRUfast start* (Jakarta: PT Prudential Life Assurance, 2015), 5.

⁸ Wawancara LR, SD, HW, AA, IK, Agen Asuransi, Kediri, 12 Februari 2018.

D. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan antara lain:

1. Bagi Penulis

Dapat dijadikan bahan dalam mengembangkan wawasan dan menambah khasanah ilmu psikologi khususnya dalam dunia psikologi industri dan organisasi, yang tertuju dalam bidang kecemasan terhadap ketidakpastian komisi pemasaran dan intensi *Turnover* di suatu perusahaan asuransi.

2. Bagi Perusahaan Asuransi

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan agen asuransi bisa lebih menyadari betapa penting memahami pekerjaannya untuk membantu masyarakat Indonesia sehingga dapat mengelola dan mengatasi kecemasan mengenai ketidakpastian komisi pemasaran yang dihadapi di dunia asuransi sehingga agen asuransi tetap berada di Perusahaan tempat bekerja. Selain itu diharapkan juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi para pimpinan (*leader*) dalam upaya membentuk agen asuransi yang berkualitas dan berwawasan luas supaya di tahun-tahun berikutnya dapat lebih baik lagi.

3. Bagi IAIN Kediri

Diharapkan dari laporan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu psikologi. Selain itu dapat memberikan tambahan wawasan pengetahuan dan pengembangan sebagai bahan perkuliahan di IAIN Kediri.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian yang sebenarnya dan masih harus diuji secara empiris.⁹ Hipotesis tersebut akan ditolak jika ternyata salah dan akan diterima jika fakta-fakta benar. Oleh karena itu, pada penelitian ini penulis akan mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Ha : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kecemasan terhadap ketidakpastian komisi pemasaran dengan intensi *turnover* pada agen asuransi di PT. Prudential *Life Assurance* Kediri.
2. Ho : Tidak terdapat hubungan antara kecemasan terhadap ketidakpastian komisi pemasaran dengan intensi *turnover* pada agen asuransi di PT. Prudential *Life Assurance* Kediri.

F. Telaah Pustaka

Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya sangat penting untuk diungkapkan, karena dapat dipakai sebagai bahan informasi dan bahan acuan yang sangat berguna. Penelitian terdahulu dicantumkan untuk mengetahui perbedaan penelitian yang dahulu sehingga tidak terjadi plagiasi (penjiplakan) karya dan untuk mempermudah fokus apa yang akan dikaji dalam penelitian ini. Adapun beberapa hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini :

1. Dalam skripsi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, Dian Woro Susanti meneliti tentang Hubungan antara Efikasi Diri dengan Intensi *Turnover* pada Karyawan Bagian *Service Direct*

⁹ Sumadi Sukrabat, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2002), 69.

PT. Trakindo Utama Balikpapan. Hasil yang diperoleh dari penelitiannya menunjukkan bahwa efikasi diri tidak ada hubungan dengan intensi *turnover* pada karyawan bagian *service direct*. Sehingga, semakin tinggi efikasi diri yang dimiliki, semakin rendah intensi *turnover* yang terjadi. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan efikasi diri sebagai variabel bebas. Sedangkan persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang intensi *turnover*.¹⁰

2. Dalam skripsi Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Aningeti Prihandini Etnaningtyas meneliti tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi Intensi *Turnover* pada Karyawan PT. Alena Tex Bandung. Berdasarkan penelitian tersebut, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari faktor-faktor yang mempengaruhi intensi *turnover* pada karyawan PT. Alena Tex Bandung. Faktor-faktor yang mempengaruhi intensi *turnover* yaitu *group cohesiveness*, *personality job-fit*, kepuasan kerja, usia, jenis kelamin, status marital, pendidikan, dan masa kerja. Perbedaan pada penelitian ini yaitu mencari faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi intensi *turnover*. Sedangkan persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang intensi *turnover*.¹¹
3. Dalam jurnal Kedokteran Universitas Diponegoro volume 6, nomor 2, tahun 2017, Alicia Sandjaja, Widodo, Innawati Jusup meneliti tentang Hubungan

¹⁰ Dian Woro Susanti, "Hubungan antara Efikasi Diri dengan Intensi *Turnover* pada Karyawan Bagian *Service Direct* PT. Trakindo Utama Balikpapan" (Skripsi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2008).

¹¹ Aningeti Prihandini Etnaningtyas, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Intensi *Turnover* pada Karyawan PT. Alenatex Bandung" (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2011).

antara Tingkat Kecemasan dengan Tingkat Sugestibilitas pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Tahun Pertama. Hasil penelitiannya menyatakan tidak ada hubungan antara tingkat kecemasan dengan tingkat sugestibilitas pada mahasiswa fakultas kedokteran tahun pertama. Perbedaan pada penelitian ini adalah mencari tingkat kecemasan dan dihubungkan dengan tingkat sugestibilitas. Dan persamaannya adalah sama-sama menggunakan kecemasan sebagai objek penelitian.¹²

¹² Alicia Sandjaja, Widodo, Innawati Jusup, “Hubungan antara Tingkat Kecemasan dengan Tingkat Sugestibilitas pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Tahun Pertama”, *Kedokteran*, No. 2 (April, 2017).