

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kecemasan terhadap Ketidakpastian Komisi Pemasaran

1. Definisi Kecemasan

Kecemasan (*Anxiety*) dalam Psikologi didefinisikan sebagai perasaan campuran berisikan ketakutan dan keprihatinan mengenai masa-masa mendatang tanpa sebab khusus untuk ketakutan tersebut.¹ Kecemasan merupakan keadaan emosional subjektif yang ditandai dengan perasaan seperti takut, cemas dan sering diikuti oleh simtom fisik seperti gemetar, ketegangan otot, sakit leher, berdebar-debar, mengantuk, sakit kepala, dan gangguan pencernaan makanan. Kecemasan yang disertai atau tidak dengan rasa takut atau stres, merupakan sikap emosional atau sentimen terhadap masa depan, yang ditandai dengan perubahan yang tidak menyenangkan atau campuran takut dan berharap.²

Nietzal juga berpendapat bahwa kecemasan berasal dari bahasa Latin (*anxius*) dan dari bahasa Jerman (*anst*), yaitu suatu kata yang digunakan untuk menggambarkan efek negatif dan rangsangan fisiologi.³ Hurlock mengatakan bahwa kecemasan merupakan suatu kekhawatiran umum mengenai suatu

¹ James P. Chaplin, *Kamus Lengkap Psikologi* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1999), 32.

² Jon E. Roedelein, *Kamus Psikologi: Teori, Hukum, dan Konsep Edisi Pertama* (Jakarta: Kencana, 2013), 44.

³ M. Nur Ghufroon & Rini Risnawita S., *Teori-teori Psikologi* (Yogyakarta: Arruzz Media, 2009), 142.

peristiwa yang tidak jelas atau tentang peristiwa yang akan datang.⁴ Dan tanda-tanda yang biasanya muncul berupa perasaan khawatir, gelisah dan perasaan-perasaan yang kurang menyenangkan. Biasanya disertai oleh rasa kurang percaya diri, tidak mampu, merasa rendah diri serta tidak sanggup untuk menyelesaikan masalah. Lazarus mendefinisikan kecemasan merupakan reaksi individu terhadap hal-hal yang dihadapinya dimana kecemasan merupakan suatu perasaan yang menyakitkan seperti kegelisahan, kebingungan dan lain-lain yang berhubungan dengan aspek subjektif emosi.⁵

Dalam teori kecemasan yang diungkapkan oleh M. Nur Ghufron dan Rini Risnawita S., kecemasan merupakan pengalaman subyektif yang tidak menyenangkan mengenai kekhawatiran atau ketegangan berupa perasaan cemas, tegang, dan emosi yang dialami seseorang. Kecemasan adalah suatu keadaan tertentu yang *state anxiety*, yaitu menghadapi situasi yang tidak pasti dan tidak menentu terhadap kemampuannya dalam menghadapi suatu permasalahan atau obyek tertentu. Hal tersebut berupa emosi yang kurang menyenangkan yang dialami oleh individu dan bukan kecemasan sebagai sifat yang melekat pada kepribadian.⁶

Selain itu, Carr mendefinisikan kecemasan sebagai suatu perasaan yang dialami seseorang pada saat mengalami ketakutan dan ciri utamanya adalah

⁴ Hurlock, E.B, *Psikologi Perkembangan* (Jakarta: Erlangga, 1996), 29.

⁵ Ibid., 30.

⁶ M. Nur Ghufron & Rini Risnawita S., *Teori-teori Psikologi* (Yogyakarta: Arruzz Media, 2009), 141.

obyeknya yang terkadang tidak jelas.⁷ Hanafi menambahkan bahwa kecemasan merupakan gangguan perasaan yang ditandai dengan adanya ketakutan dan kekhawatiran pada seseorang jika ia tidak dapat menghadapi tekanan yang dialaminya.⁸ Menurut Cattell, kecemasan adalah suasana yang tidak menyenangkan yang menyertai frustrasi dengan ketidakpastian tentang masa depan, penderitaan, kegagalan atau ancaman kegagalan. Hariono mengatakan bahwa kecemasan akan berfungsi positif bila hal tersebut berupa respon yang umum dan normal dalam kehidupan sehari-hari. Sebaliknya, pada sisi negatif, kecemasan yang berlebihan disebut sebagai kecemasan “neurotik” akan berdampak pada timbulnya depresi, *hopeless* dan putus asa.⁹

Dari beberapa penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kecemasan adalah perasaan khawatir karena ketidakpastian yang akan dialami seseorang di masa yang akan datang, yang ditandai dengan gejala-gejala fisik, emosional dan kognitif atau mental.

2. Aspek-aspek Kecemasan

Shah membagi kecemasan menjadi 3 komponen¹⁰, yaitu :

- a. Komponen fisik, seperti pusing, sakit perut, tangan berkeringat, perut mual, mulut kering, grogi, dan lain-lain.
- b. Emosional, seperti panik dan takut.

⁷ Carr, A., *Abnormal Psychology* (Philadelphia: Psychology Press, 2001), 43.

⁸ Nevid Jeffrey, dkk. *Psikologi Abnormal*. (Jakarta: Erlangga, 2005), 165.

⁹ Ibid.

¹⁰ M. Nur Ghufon & Rini Risnawita S., *Teori-teori Psikologi* (Yogyakarta: Arruzz Media, 2009), 144.

- c. Mental atau kognitif, seperti gangguan perhatian dan memori, kekhawatiran, ketidakteraturan dalam berfikir, dan bingung.

Deffenbacher dan Hazaleus mengemukakan bahwa sumber penyebab kecemasan meliputi hal-hal dibawah ini, yaitu¹¹ :

- a. Kekhawatiran, merupakan pikiran negatif tentang dirinya sendiri, seperti perasaan negatif bahwa ia lebih jelek dibandingkan dengan teman-temannya.
- b. Emosionalitas, sebagai reaksi diri terhadap rangsangan saraf otonomi, seperti jantung berdebar-debar, keringat dingin, dan tegang.
- c. Gangguan dan hambatan dalam menyelesaikan tugas, merupakan kecenderungan yang dialami seseorang yang selalu tertekan karena pemikiran yang rasional terhadap tugas.

Greenberger dan Padesky mengelompokkan kecemasan menjadi 4 aspek, yaitu¹² :

- a. Reaksi fisik, meliputi telapak tangan berkeringat, otot tegang, jantung berdebar-debar, pipi merona, pusing-pusing dan sulit bernafas ketika seseorang menghadapi situasi yang membuat dirinya merasa cemas.
- b. Pemikiran, memikirkan bahaya secara berlebihan, menganggap dirinya tidak mampu mengatasi masalah, tidak menganggap penting bantuan yang ada dan khawatir serta berpikir tentang hal yang buruk.

¹¹ Ibid., 143.

¹² Nevid Jeffrey, dkk. *Psikologi Abnormal*. (Jakarta: Erlangga, 2005), 168.

- c. Perilaku, berperilaku menghindari situasi saat kecemasan itu terjadi, orang tersebut akan meninggalkan situasi ketika kecemasan mulai terjadi dan mencoba melakukan banyak hal secara sempurna dan mencoba mencegah bahaya.
- d. Suasana hati, meliputi perasaan gugup, jengkel, cemas, dan panik.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecemasan

Adler dan Rodman menyatakan terdapat 2 faktor yang menyebabkan adanya kecemasan, yaitu¹³ :

- a. Pengalaman negatif pada masa lalu, merupakan hal yang tidak menyenangkan pada masa lalu mengenai peristiwa yang dapat terulang lagi pada masa mendatang, apabila individu tersebut menghadapi situasi atau kejadian yang sama dan juga tidak menyenangkan, misalnya pernah gagal dalam tes.
- b. Pikiran yang tidak rasional, menurut para psikolog kecemasan terjadi bukan karena suatu kejadian, melainkan kepercayaan atau keyakinan tentang kejadian itulah yang menjadi penyebab kecemasan. Menurut Adler dan Rodman, kepercayaan atau keyakinan merupakan contoh dari pikiran tidak rasional yang disebut buah pikiran yang keliru yang meliputi kegagalan katastrofik, kesempurnaan, persetujuan dan generalisasi yang tidak tepat

Secara umum, faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya kecemasan adalah faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi tingkat religiusitas

¹³ M. Nur Ghufron & Rini Risnawita S., *Teori-teori Psikologi* (Yogyakarta: Arruzz Media, 2009), 145.

yang rendah, rasa pesimis, takut gagal, pengalaman negatif masa lalu, dan pikiran yang tidak rasional. Sedangkan faktor eksternal yaitu kurangnya dukungan sosial.

4. Definisi Kecemasan terhadap Ketidakpastian Komisi Pemasaran

Ketidakpastian berasal dari kata tidak pasti, artinya tidak menentu (pikirannya) atau mendua, atau apa yang dipikirkan tidak searah dan kemana tujuannya tidak jelas. Itu semua akibat pikirannya yang tidak dapat konsentrasi. Ketidakkonsentrasian itu disebabkan oleh berbagai sebab, yang paling utama adalah kekacauan pikiran. Ketidakpastian atau ketidaktentuan adalah bagian hidup manusia. Setiap orang hidup pasti pernah mengalaminya. Salah satu ketidakpastian yang dialami oleh manusia adalah ketidakpastian atas komisi pemasaran.

Komisi adalah upah yang diberikan kepada pegawai berdasarkan persentase dari kinerjanya.¹⁴ Misalnya seorang tenaga pemasar mendapatkan komisi 30% dari setiap penjualan barang/jasa perusahaan tempatnya bekerja. Jika tenaga pemasar tidak mampu menjual produk perusahaan, ia tidak akan mendapatkan komisi, yang artinya orang tersebut tidak akan mendapatkan upah dari pekerjaan yang dilakukannya. Komisi juga merupakan salah satu bentuk upah insentif di dalam kompensasi langsung. Cara pemberian upah seperti ini, biasa dilakukan oleh perusahaan/industri asuransi.

Industri asuransi sendiri merupakan industri yang secara langsung berkaitan dengan manusia. Bekerja di industri asuransi, berbeda dengan bekerja

¹⁴ 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.

di industri lain, karena industri asuransi produk utamanya adalah jasa yang dijual kepada konsumen atau calon nasabah. Agen asuransi bertugas untuk memasarkan produk asuransi jiwa agar mereka mendapatkan komisi dari hasil kerjanya. Namun, jika agen asuransi tidak mampu memasarkan produk perusahaan, maka mereka tidak akan mendapatkan upah/imbalan apapun.

Ketidakpastian komisi tersebut dapat mengakibatkan kecemasan pada agen asuransi. Karena mereka merasa gelisah, khawatir dan takut setelah melakukan tugasnya tidak akan mendapatkan imbalan apapun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kecemasan terhadap ketidakpastian komisi pemasaran adalah perasaan khawatir yang akan dialami seseorang (agen asuransi) terhadap ketidakpastian mendapatkan komisi hasil pemasaran di masa yang akan datang, yang ditandai dengan gejala-gejala fisik, emosional dan mental.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di lokasi penelitian, penyebab ketidakpastian komisi pemasaran yaitu :

- a) Calon nasabah yang terlalu lama berfikir atau ragu-ragu untuk membuka polis.
- b) Agen asuransi yang belum mempunyai daftar calon nasabah sehingga sulit untuk mendapatkan komisi pemasaran.
- c) Calon nasabah yang membatalkan untuk membuka polis. .
- d) Agen asuransi yang tidak menguasai materi sehingga sulit untuk meyakinkan calon nasabah.
- e) Nasabah yang terlambat atau tidak membayar premi bulanan.

B. Intensi *Turnover*

1) Definisi Intensi *Turnover*

Arti *intensi* adalah niat atau keinginan yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara *turnover* adalah berhentinya seseorang karyawan dari tempat bekerja secara sukarela dapat didefinisikan bahwa *intensi turnover* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri.¹⁵

Selain itu, Cascio mendefinisikan *turnover* sebagai berhentinya hubungan kerja secara permanen antara perusahaan dan pekerja, sedangkan Scott mendefinisikan gejala *turnover* sebagai perpindahan tenaga kerja dari dan ke sebuah perusahaan.¹⁶

Turnover menurut Robbins & Judge yaitu sebagai pengunduran diri yang permanen secara sukarela atau tidak sukarela dari suatu organisasi. Menurut Zeffane, *turnover intention* adalah kecenderungan atau niat dari karyawan untuk berhenti bekerja dari tempatnya bekerja. Intensi inilah yang merupakan awal dari perilaku *turnover* nantinya.¹⁷

Menurut Pasewark & Strawser, intensi *turnover* mengacu kepada niat seseorang untuk mencari alternatif pekerjaan lain dan belum terwujud dalam bentuk perilaku nyata. Sedangkan menurut Certo, intensi *turnover* diartikan

¹⁵ Ilham Akhsanu Ridlo, *Turnover Karyawan "Kajian Literatur"* (Surabaya: PHMovement, 2012), 4.

¹⁶ Ibid., 5.

¹⁷ Redi Dwi Saputro, "Kecerdasan Emosi dengan Intensi *Turnover* pada Karyawan", (Universitas Muhammadiyah Malang, Malang, 2016), 21.

sebagai keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan lain.¹⁸

Selain itu, menurut Ratnawati dan Indra, intensi *turnover* merupakan keinginan individu untuk meninggalkan perusahaan dan mencari alternatif pekerjaan lain. Keinginan berpindah merupakan pilihan terakhir bagi seorang karyawan jika mendapati kondisi kerja sudah tidak sesuai lagi dengan apa yang diharapkannya.¹⁹

Harnoto 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.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa intensi *turnover* adalah niat dan keinginan seseorang untuk berhenti dan meninggalkan organisasi tempatnya bekerja yang kemudian mencari pekerjaan baru.

2) Aspek-aspek Intensi *Turnover*

Menurut Ajzen²⁰ dengan *Theory Of Planned Behavior* (Teori Perilaku Terencana) menyatakan ada 3 aspek dari intensi, yaitu :

a. *Attitude toward the behavior*

Individu yang memiliki intensi *turnover* yang tinggi karena dia memandang konsekuensi baik positif maupun negatif yang dia rasakan.

¹⁸ Ibid., 23.

¹⁹ Ibid., 25.

²⁰ Ilham Akhsanu Ridlo, *Turnover Karyawan "Kajian Literatur"* (Surabaya: PHMovement, 2012), 23.

Individu yang tidak terpuaskan kebutuhannya dalam bekerja, ia akan berfikir mencari alternatif lain untuk memuaskan kebutuhannya. Individu akan melakukan evaluasi mengenai perilaku untuk melakukan *turnover*. Sikap individu untuk melakukan *turnover* dipengaruhi oleh 2 aspek yaitu keyakinan individu untuk melakukan *turnover* dan pengetahuan individu tentang sikap melakukan *turnover* melalui penilaian atau evaluasi tentang *turnover*.

b. *Subjective norm*

Merupakan persepsi individu mengenai tekanan yang muncul dari lingkungan sosial untuk melakukan atau tidak melakukan *turnover* yang dipengaruhi oleh norma dalam lingkungan sosial. Subjek akan merasa yakin bahwa sebagian besar orang yang penting bagi dirinya menjadi acuannya untuk melakukan *turnover*. Di dalam norma subjektif terdapat 2 aspek pokok yaitu keyakinan akan harapan dan norma harapan yang merupakan pandangan pihak lain yang dianggap penting oleh individu untuk menyarankan melakukan atau tidak melakukan *turnover*.

c. *The degree of perceived behavioral control*

Dalam proses kontrol perilaku melibatkan 2 aspek, yaitu eksternal dan internal. Aspek internal yaitu pengalaman masa lalu tentang perilaku *turnover* yang dapat pula dipengaruhi oleh informasi dari orang-orang yang melakukan *turnover* dan kemampuan individu untuk melaksanakan *turnover*. Sedangkan aspek eksternal yaitu hal-hal yang menghalangi individu untuk melakukan *turnover*. Jika subjek yakin terhadap informasi yang didapatkan maka akan lebih sedikit hambatan atau rintangan untuk melakukan *turnover*.

3) Teori Intensi *Turnover*

a. Teori Intensi *Turnover* Menurut Robbins

Menurut Robbins²¹, *turnover* merupakan suatu penarikan diri secara sukarela (*voluntary*) atau tidak sukarela (*involuntary*) dari suatu organisasi. *Voluntary turnover* disebabkan oleh 2 faktor yaitu seberapa menarik pekerjaan yang ada saat ini serta tersedianya alternatif pekerjaan lain. *Voluntary turnover* dibedakan menjadi 2 berdasarkan sifatnya, yaitu dapat dihindari dan tidak dapat dihindari. Sebaliknya, *involuntary turnover* digambarkan sebagai suatu keputusan PHK kepada karyawan yang sifatnya *uncontrollable* bagi karyawan yang mengalaminya.

b. Teori Atribusi

Teori atribusi memberikan penjelasan tentang proses bagaimana kita menentukan penyebab/motif perilaku seseorang. Teori ini diarahkan untuk mengembangkan penjelasan dengan cara-cara kita menilai orang secara berlainan, tergantung makna apa yang akan kita hubungkan ke suatu perilaku tertentu. Teori atribusi mengacu pada bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain/diri sendiri, yang ditentukan apakah dari faktor internal/eksternal, maka akan terlihat pengaruhnya terhadap perilaku individu.²²

²¹ Aningeti Prihandini Etnaningtyas, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Intensi *Turnover* pada Karyawan PT. Alenatex Bandung" (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2011), 27.

²² Ibid., 28.

4) Faktor yang Mempengaruhi Intensi *Turnover*

Menurut Robbins²³, faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya *turnover* ada 3 bagian, yaitu :

1. *Organizational-level characteristics*, terdiri atas 5 bagian yaitu struktur organisasi, *job design*, *work stress*, *reward & pension plans*, dan *performance evaluation system*.
2. *Group-level characteristics*, terdiri atas 2 bagian yaitu kelompok demografik dan *group cohesiveness*.
3. *Individual-level characteristics*, terdiri atas 5 bagian yaitu usia, masa kerja, status marital, kepuasan kerja, dan *personality-job fit*.

Menurut Maier²⁴ terdapat beberapa faktor penyebab intensi *turnover*, yaitu:

1. Usia, karyawan yang lebih muda lebih tinggi kemungkinannya untuk keluar. Tingkat *turnover* yang cenderung tinggi pada karyawan berusia muda disebabkan karena mereka masih memiliki keinginan untuk mencoba pekerjaan.
2. Lama kerja, *turnover* lebih banyak terjadi pada karyawan dengan masa kerja lebih singkat. Interaksi dengan usia dan kurangnya sosialisasi awal merupakan keadaan yang memungkinkan untuk terjadinya *turnover*.
3. Beban kerja, akibat beban kerja yang terlalu berat dapat mengakibatkan seorang pekerja menderita gangguan atau penyakit akibat kerja.

²³ Ibid., 28.

²⁴ Ibid., 30.

4. Faktor lingkungan, lokasi yang menyenangkan akan menarik bagi karyawan, demikian juga dengan lingkungan fisik yang dapat berpengaruh pada *turnover* karyawan.
5. Kepuasan kerja, penelitian yang dilakukan Mowday, menunjukkan bahwa tingkat *turnover* dipengaruhi oleh kepuasan kerja seseorang.
6. Kepuasan gaji, menurut Simamora, kepuasan kerja karyawan dianggap sebagai penyebab *turnover*, namun persepsi karyawan terhadap perlakuan tidak adil dalam hal kompensasi menjadi penyebab lebih kuat.
7. Faktor organisasi, didapatkan bahwa ketika pendatang baru memiliki profil nilai mendekati profil nilai organisasi, maka kemungkinan untuk tetap bertahan di tempat kerja lebih besar.

Menurut Zeffane²⁵, terdapat beberapa faktor yang berpengaruh terhadap terjadinya *turnover*, diantaranya adalah faktor eksternal, yakni pasar tenaga kerja, dan faktor internal yakni kondisi ruang kerja, upah, keterampilan kerja, dan supervisi, karakteristik personal dari karyawan seperti intelegensi, sikap, masa lalu, jenis kelamin, minat, umur dan lama bekerja serta reaksi individu terhadap pekerjaannya.

C. Hubungan Antara Kecemasan terhadap Ketidakpastian Komisi Pemasaran dengan Intensi *Turnover*

Dalam percobaan konseptual untuk mengukur kecemasan yang dialami individu yang dilakukan oleh Spielberger, Liebert, dan Moris, kecemasan dapat didefinisikan sebagai konsep yang terdiri dari 2 dimensi utama, yaitu

²⁵ Aningeti Prihandini Etnaningtyas, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Intensi *Turnover* pada Karyawan PT. Alenatex Bandung", 32.

kekhawatiran dan emosionalitas.²⁶ Dimensi emosi merujuk pada reaksi fisiologis dan sistem saraf otonomik yang timbul akibat situasi atau objek tertentu. Sedangkan khawatir merupakan aspek kognitif dari kecemasan yang dialami berupa pikiran negatif tentang diri dan lingkungannya dan perasaan negatif terhadap kemungkinan kegagalan serta konsekuensinya seperti tidak adanya harapan mendapat sesuatu sesuai yang diharapkan, kritis terhadap diri sendiri, menyerah terhadap situasi yang ada, dan merasa khawatir berlebihan tentang kemungkinan apa yang dilakukan.

Individu yang mengalami kecemasan dipengaruhi oleh beberapa hal, diantaranya karena adanya pengalaman negatif perilaku yang telah dilakukan, seperti kekhawatiran akan adanya kegagalan, merasa frustrasi dalam situasi tertentu dan ketidakpastian melakukan sesuatu. Berdasarkan pandangan teori humanistik, kecemasan merupakan kekhawatiran tentang masa depan, yaitu khawatir pada apa yang akan dilakukan.

James P. Chaplin juga menjelaskan bahwa kecemasan atau kegelisahan 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.²⁷

²⁶ M. Nur Ghufron & Rini Risnawita S., *Teori-teori Psikologi*, (Yogyakarta: Arruzz Media, 2009), 144.

²⁷ James P. Chaplin, *Kamus Lengkap Psikologi* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1999), 32.

Salah satu tujuan seseorang bekerja yaitu ingin mendapatkan imbalan, seperti gaji, bonus, komisi dan lain-lain. Mendapatkan komisi merupakan salah satu ketidakpastian yang dialami agen asuransi dan menyebabkan perasaan kecemasan. Sebab jika mereka tidak mampu memasarkan produk perusahaan, berarti mereka tidak akan mendapatkan komisi pemasaran. Agen asuransi yang terus-menerus mengalami kegagalan dalam tugasnya 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*) dan mencari pekerjaan lain yang memberikan imbalan setiap bulan secara pasti.