

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

TESIS

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister
Ekonomi (ME) Pada Program Studi Ekonomi Syariah
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



OLEH

DEWI HARTATI

NIM. 21790325725

**PROGAM PASCASARJANA (PPs)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

2020



KEMENTERIAN AGAMA RI
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004
 Phone & Facs, (0761) 858832, Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id

Lembaran Pengesahan

Nama : Dewi Hartati
 Nomo : Induk Mahasiswa
 Gelar Akademik : M.E. (Magister Ekonomi Syariah)
 Udu : Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen
 Organisasi Terhadap Turnover Intention Agen PT.
 Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency
 Pekanbaru

: Dewi Hartati
 : 21790325725
 : M.E. (Magister Ekonomi Syariah)
 : Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen
 Organisasi Terhadap Turnover Intention Agen PT.
 Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency
 Pekanbaru

Tim Penguji:

Dr. Hj. Sitti Rahmah, M. Si
 Penguji I/Ketua

Dr. Yanti, M. Ag.
 Penguji II/Sekretaris

Dr. Mahendra Romus. Sp., M. Si
 Penguji III

Dr. Mahyarni, SE., MM.
 Penguji IV

Tanggal Ujian/Pengesahan

29 Januari 2021

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

1. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PENGESAHAN PENGUJI


Kami yang bertandatangan di bawah ini selaku Tim Penguji Tesis mengesahkan dan menyetujui bahwa Tesis yang berjudul: **“Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Agen PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru”**, yang ditulis oleh saudara:

Nama : Dewi Hartati
 NIM : 21790325725
 Program Studi : Ekonomi Syariah
 Konsentrasi : Ekonomi Syariah

Telah diujikan dan diperbaiki, sesuai dengan saran Tim Penguji Tesis Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau, pada tanggal 29 Januari 2021.

Penguji I,


Dr. Mahendra Romus, S.P., M.Ec
 NIP. 19711119 200501 1 004



 Tgl. 08 Februari 2021

Penguji II,

Dr. Mahyarni, SE., MM
 NIP. 19700826 1993 2 001



 Tgl. 08 Februari 2021

Mengetahui,
 Ketua Program Studi Ekonomi Syariah


 Dr. Hj. Sitti Rahmah, M.Si
 NIP. 19640508 199303 2 002

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGESAHAN PEMBIMBING


Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku Pembimbing Tesis mengesahkan dan menyetujui bahwa Tesis yang berjudul: **“Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Agen PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru ”**, yang dituli soleh saudara:

Nama : Dewi Hartati
 NIM : 21790325725
 Program Studi : Ekonomi Syariah
 Konsentrasi : Ekonomi Syariah

Telah diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing Tesis Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah diujikan pada tanggal 29 Januari 2021.

Pembimbing I,


Dr. Mahyarni, SE., MM
 NIP. 19700826 19993 2 001



 Tgl. 08 Februari 2021

Pembimbing II,

Dr. Yanti, M.Ag
 NIP. 19721023 200003 2 001



 Tgl. 08 Februari 2021

Mengetahui,
 Ketua Program Studi Ekonomi Syariah


 Dr. Hj. Sitti Rahmah, M.Si
 NIP. 19640508 199303 2 002

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku pembimbing tesis dengan ini menyetujui bahwa tesis berjudul: **“Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Agen PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru”**, yang ditulis oleh saudara:

Nama : Dewi Hartati
NIM : 21790325725
Program Studi : Ekonomi Syariah
Konsentrasi : Ekonomi Syariah

Untuk diajukan dalam sidang Munaqasyah Tesis pada Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Tanggal: 08 Februari 2021
Pembimbing I,

Dr. Mahyarni, SE, MM
NIP.19700826 19993 2 001

Tanggal: 08 Februari 2021
Pembimbing II,

Dr. Yanti, M.Ag
NIP.19721023 200003 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

Dr. Hj. Sitti Rahmah, M.Si
NIP. 19640508 199303 2 002



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dr.Mahyarni,SE., MM
DOSEN PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS

Perihal : Tesis Saudara
Dewi Hartati

Kepada Yth:
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Di-
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah kami membaca, meneliti, mengkoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap isi tesis saudara :

Nama : Dewi Hartati
NIM : 21790325725
Program Studi : Ekonomi Syariah
Konsentrasi : Ekonomi Syariah
Judul :Pengaruh KepuasanKerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Agen PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diuji dan diberikan penilaian, dalam sidang ujian Tesis Program Pascasarjana UIN Suska Riau.

Demikian kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Pekanbaru, 24 Januari 2021
Pembimbing I,

Dr.Mahyarni,SE., MM
NIP.19700826 199903 2 001

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

Dr. Yanti, M. Ag
DOSEN PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS

Perihal : Tesis Saudara
Dewi Hartati

Kepada Yth:

Direktur Program Pascasarjana
UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Di:
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami membaca, meneliti, mengkoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap isi tesis saudara :

Nama : Dewi Hartati
NIM : 21790325725
Program Studi : Ekonomi Syariah
Konsentrasi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Agen PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru.

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diuji dan diberikan penilaian, dalam sidang ujian Tesis Program Pascasarjana UIN Suska Riau.

Demikian kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 24 Januari 2021

Pembimbing II

Dr. Yanti, M. Ag

NIP. 19721023 200003 2 001

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewi Hartati
 NIM : 21790325725
 Tempang/Tanggal Lahir : Perhentian Marpoyan, 27-09-1976
 Progam Studi : Ekonomi Syariah
 Konsentrasi : Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya susun dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Agen PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru”**. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister dari Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau ini seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri maupun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma,kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pekanbaru, 25 Januari 2021



Dewi Hartati
 NIM.21790325725

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention Agen PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency”**.

Penulisan Tesis ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Ekonomi Syariah pada Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan Tesis ini penyusun menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penyusun. Namun banyak pihak yang mendorong dan memberikan motivasi bagi penyusun sehingga dapat menyelesaikan Tesis ini.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh dengan rasa hormat penyusun mengucapkan terima kasih kepada :

1. Buat yang tercinta dan yang tersayang kedua orang tua, Alm. Ayahanda Burhan Saidi Bagindo dan Ibunda Nurlela yang selalu sabar mengasuh dan membimbingku dengan penuh kasih sayang dan penuh kesabaran dan dengan do'a mereka pula maka aku bisa sukses.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
2. Buat Kleuarga Tercinta Suami Nizamuddin dan 2 sholeh, 2 sholehah Umi, yang selalu mendukung dan menjadi inspirasi untuk memprioritaskan pendidikan.
 3. Bapak Prof. DR. Suyitno, M.Ag., selaku Plt. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 4. Bapak Dr. Afrizal M,MA selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 5. Bapak Drs. H. Iskandar Arnel, MA., Ph.D selaku Wakil Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 6. Ibu Hj.Siti Rahmah, M.Si selaku ketua Prodi Ekonomi Syariah Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 7. Ibu Dr. Yanti, M.Ag sekretaris Prodi Ekonomi Syariah Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan sekaligus pembimbing Tesis yang sudah sabar dan senantiasa mendukung untuk menyelesaikan Stusi ini..
 8. Ibu Dr. H. Mahyarni, SE.MM selaku dosen pembimbing I yang bersedia membimbing dan memberikan waktu serta ilmunya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
 9. Untuk orang tercinta Kanda Nur Aini yang selalu memberikan dukungan moral dan fasilitas dalam proses penyelesaian ini tesis ini.Beliaulah yang selalu membantu dan memberi semangat serta dukungan penuh kepada penulis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Untuk teman kantor dan berdiskusi Rosa Rahmawati , dan yang terkhusus Alvi Dwi Ningrum yang selalu memberikan waktunya dalam membantu menyelesaikan tesis ini. Terima kasih untuk segala nya.
11. Rekan-rekan seperjuangan di PT.Asuransi Takaful keluarga RO Riau Agency Pekanbaru yang selalu memberi semangat ketika penulis merasa jenuh.
12. Teman – teman yang telah mendukung dalam penyelesaian penulisan Tesis yang disusun ,terkhusus untuk Sesmaniar S.Ag calon ME, dan Khoirul Amri M.E (Kosma) Semoga semua motivasi, semangat, do'a serta bantuan yang telah diberikan mendapat imbalan dari Allah SWT.

Penyusun berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat. Aamiin.

Pekanbaru, 25 Januari 2021

Penyusun

DEWI HARTATI
NIM.21790325725



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
1. Tujuan Penelitian.....	11
2. Manfaat Penelitian.....	11
F. Sistematika Penulisan.....	12
G. Definisi Istilah	14
BAB II KERANGKA TEORITIS	
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	17
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	17
2. Perencanaan Sumber Daya Manusia	18
3. Rekrutmen dan Seleksi.....	18
4. Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	20
5. Penilaian Kinerja	21
B. <i>Turnover Intention</i>	22
1. Pengertian Turnover Intention.....	22
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Turnover Intention	25
3. Indikator-indikator Turnover Intention	27
C. Kepuasan Kerja	29
1. Pengertian Kepuasan Kerja	29



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Teori-teori Kepuasan Kerja	31
3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja ...	33
4. Indikator Kepuasan Kerja.....	35
D. Komitmen Organisasi.....	38
1. Pengertian Komitmen Organisasi.....	38
2. Jenis-Jenis Komitmen Organisasional	40
3. Faktor-Faktor Komitmen Organisasi	42
4. Indikator Komitmen Organisasi	44
E. Pengaruh Kepuasan kerja dan <i>Turnover Intention</i>	45
F. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention	46
G. Penelitian Terdahulu	48
H. Kerangka Pikir.....	54
I. Hipotesis.....	54
J. Konsep Operasional Penelitian	55
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	57
B. Tempat dan Waktu Penelitian	58
C. Populasi dan Sampel	58
D. Jenis dan Sumber Data	59
1. Data Primer	59
2. Data Sekunder	60
E. Teknik Pengumpulan Data	60
1. Kuesioner	60
2. Observasi	61
3. Wawancara.....	62
4. Studi Dokumenter	63
F. Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	63
1. Uji Validitas	64
2. Uji Realibilitas.....	65
G. Teknik Analisis Data.....	66
1. Analisis Deskriptif.....	66



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

2. Uji Asumsi Klasik	69
H. Pengujian Hipotesis	72
I. Koefisien Determinasi.....	73
HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	74
1. Sejarah singkat dan perkembangan PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru	74
2. Visi dan Misi PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru.....	75
3. Logo PT.Asuransi Takaful Keluarga.....	76
4. Struktur Organisasi PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency	81
5. Konsep dan Filosofi Pendirian Perusahaan.....	88
6. Produk PT.Asuransi Takaful Keluarga	89
B. Hasil Analisis Data.....	109
1. Analisis Deskriptif Responden.....	109
2. Analisis deskriptif variabel	112
3. Uji instrumen Penelitian.....	118
a. Hasil Uji Validitas Data	118
b. Hasil Uji Reliabilitas Data.....	118
4. Analisis Data	120
a. Uji Normalitas	120
b. Uji Multikolinieritas	121
c. Uji Heteroskedastisitas	122
d. Uji Autokorelasi	123
e. Uji Regresi Berganda	124
5. Analisis Koefisien Determinasi.....	126
6. Pengujian Hipotesis.....	127
C. Pembahasan Hasil Penelitian	129
1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention pada agen Takaful Keluarga RO Riau Agency	129

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Turnover Intention agen Takaful Keluarga RO Riau Agency. 131
3. Kebijakan PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency terkait dengan *Turnover Intention* agen untuk kemajuan perusahaan. 132

BAB V

PENUTUP

- A. Kesimpulan..... 135
- B. Saran..... 136
- C. Keterbatasan..... 136

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Agen PT.Asuransi Takaful Keeluarga Ro Riau Pekanbaru dari tahun 2015-2019.....	6
Tabel 1.2:	Data Absensi Pelatihan Agen Pada PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru tahun 2015-2019 ...	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	48
Tabel 2. 2	Konsep Operasional.....	55
Tabel 3.1	Bobot Skala Likert.....	64
Tabel 3.2	Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi.....	71
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	109
Tabel 4.2	Usia Responden Agen PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru	110
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	110
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan..	111
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	111
Tabel 4.6	Deskriptive Statistics	112
Tabel 4.7	Hasil Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Kerja (X1).....	113
Tabel 4.8	Hasil Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Komitmen Organisasi (X2)	115
Tabel 4.9	Hasil Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Turnover Intention (Y)	116
Tabel 4.10	Uji realibilitas Kepusan Kerja	119
Tabel 4.11	Uji reabilitas Komitmen Organisasi	119
Tabel 4.12	Uji reabilitas Turnover Intention	120
Tabel 4.13	Uji Normalitas One-Sample kolmogorov-Smirnov Test.....	121
Tabel 4.14	Uji Multikolinieritas	122
Tabel 4.15	Uji Autokorelasi	123
Tabel 4.16	Uji Multikolinieritas Scatterplot.....	123
Tabel 4.17	Analisis Regresi Linier Berganda.....	124
Tabel 4.18	Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	126
Tabel 4.19	Uji t.....	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	52
Gambar 4.1	Logo PT.Asuransi Takaful Keluarga	76
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru	82



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pengalihan huruf Arab-Indonesia dalam naskah ini didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tanggal 22 Januari 1988, No. 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana yang tertera dalam buku Pedoman Transliterasi Bahasa Arab (*A Guide to Arabic Tranliterationstion*), INIS Fellow 1992.

A. Konsonan

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	a	ط	Th
ب	B	ظ	Zh
ت	T	ع	'
ث	Ts	غ	Gh
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Dz	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
س	Sy	ء	'
ش	Sh	ي	Y
ل	DI		

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



B. Vokal, panjang dan diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlommah* dengan “u,” sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang = \hat{A} misalnya قال menjadi qâla

Vokal (i) panjang = \hat{I} misalnya قيل menjadi qîla

Vokal (u) panjang = \hat{U} misalnya دون menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya’ nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “î”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya’ nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya’ setelah *fathah* ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) = وو misalnya قول menjadi qawlun

Diftong (ay) = وى misalnya خير menjadi khayrun

C. Ta’ marbûthah (ة)

Ta’ marbûthah ditransliterasikan dengan “ṭ” jika berada di tengah kalimat, tetapi apabila *Ta’ marbûthah* tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya الرسالة للمدرسة menjadi *al-riṣalaṭ li al-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan *t* yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya فى رحمة الله menjadi *fi rahmatillâh*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Kata Sandang dan Lafdh al-Jalâlah

Kata sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

- a. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan ...
- b. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan ...
- c. Masyâ’ Allâh kâna wa mâ lam yasya’ lam yakun.



ABSTRAK

Dewi Hartati, (2020): Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* Agen PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru

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*

ملخص

ديوي هارتاتي: 2020 تأثير الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي على انخفاض عدد الوكلاء بشركة تأمين التكافل العائلي في وكالة المكتب التمثيلي رياو بيكانبارو.

إنّ شركة تأمين التكافل العائلي بوكالة المكتب التمثيلي رياو بيكانبارو هو، المكتب الوحيد الذي يقدم خدمات التكافل (العملاء) المشاركين في محافظة رياو. أما المشكلة التي تنشأ في هذه الشركة بداية منذ سنة 2015 إلى سنة 2019 فهي، انخفاض عدد الوكلاء بسبب مغادرة الوكيل للشركة. يُعتقد أن هذا الانخفاض يحدث بسبب عدم الرضا الذي يشعر به الوكيل، وعدم التزام الوكيل التنظيمي تجاه الشركة. فصياغة المشكلة في هذه الدراسة هي: كيف تأثير الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي على انخفاض عدد الوكلاء بشركة تأمين التكافل العائلي في وكالة المكتب التمثيلي رياو بيكانبارو جزئياً؟، وصياغة سياسات الشركة المتعلقة بانخفاض عدد الوكلاء لتقدم الشركة. تهدف هذه الدراسة إلى الاختبار والتحليل في تأثير الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي على انخفاض عدد الوكلاء بشركة تأمين التكافل العائلي في وكالة المكتب التمثيلي رياو بيكانبارو جزئياً، وصياغة سياسات الشركة المتعلقة بانخفاض عدد الوكلاء لتقديم الشركة.

وقد تم إجراء هذه الدراسة في شركة تأمين التكافل العائلي بوكالة المكتب التمثيلي رياو بيكانبارو. وكانت العينة في هذه الدراسة 45 وكيل. تم جمع البيانات باستخدام الاستبيانات التي تم اختبارها للتأكد من صحتها وموثوقيتها. تقنية تحليل البيانات المستخدمة هي الانحدار الخطي المتعدد. بناء على نتائج هذه الدراسة التي تم إجراؤها، تبين أن الرضا الوظيفي له تأثير على انخفاض العدد بمقدار $t_{hitung} < 5.457$ وقيمة أهمية قدرها 0.000 بحيث يتم رفض H_0 وقبول H_1 . بصرف النظر عن الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي له تأثير أيضا على انخفاض العدد بمقدار $t_{hitung} < 4.597$ وقيمة الأهمية الناتجة 0.000 بحيث يتم برفض H_0 وقبول H_1 . ومع ذلك، لا تزال الشركات بحاجة إلى تحسين الرضا الوظيفي للوكيل والالتزام المعياري تجاه الوكلاء من خلال غرس تصور أن الالتزام أمر لا بد منه منذ الانضمام إلى الشركة. وبالتالي يمكن الاستنتاج جزئياً، أن الرضا الوظيفي له تأثير إيجابي على انخفاض عدد الوكلاء بشركة تأمين التكافل العائلي في وكالة المكتب التمثيلي رياو بيكانبارو. ثم هناك مساهمة كبيرة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي على انخفاض عدد الوكلاء، وذلك معروف من قبل معامل التحديد، وهو 0,735 وبشكل عام، يمكن الاستنتاج أن الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي قد أنرا على انخفاض عدد الوكلاء 73,5% في شركة تأمين التكافل العائلي بوكالة المكتب التمثيلي رياو بيكانبارو.

الكلمات الرئيسية: الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، انخفاض عدد الوكلاء.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Asuransi adalah lembaga keuangan yang semakin penting peranannya.

Hal ini dikarenakan selain kegiatan komersial yang memberikan perlindungan bagi masyarakat. Perusahaan asuransi juga merupakan lembaga yang menghimpun dan dari penerimaan premi asuransi masyarakat.

Industri asuransi jiwa selalu mengutamakan pelayanan nasabah dengan tujuan untuk memberikan kepercayaan kepada nasabah perusahaan asuransi.

Tanggung jawab dalam memasarkan produk asuransi dan melayani nasabah dilakukan oleh agen asuransi. Agen asuransi bekerja secara bebas tanpa adanya ikatan waktu atau jam kerja, sehingga kepuasan kerja agen asuransi dapat saja menurun karena bersangkutan tidak selalu bekerja dalam organisasi melainkan melakukan pekerjaannya diluar organisasi¹. jika agen tidak dapat beradaptasi dengan persyaratan dan resiko menjadi agen, mereka akan merasa tidak nyaman dan akan memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan, dengan kata lain, niat untuk keluar.

Dari Berbagai definisi tentang *turnover* yang diungkapkan oleh para peneliti. *Turnover* menurut abelson bahwa intensi *turnover* dapat diartikan sebagai keinginan individu untuk keluar dari organisasi dan mencari pilihan

¹ Komang Gede Mahendra, Adnyana Sudibya dan Manuati Dewi, *Peran Komitmen Organisasi dalam Memediasi Terhadap Turnover Intention Agen PT. Prudential Indonesia Life Assurance Denpasar*, Jurnal Buletin Studi Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Bali, 2017 Hlm. 16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

pekerjaan lain². Oleh karena itu menurut sudut pandang Maertz dan champion identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pergerakan niat untuk pindah (*turnover intention*) merupakan pertimbangan dan cara yang efektif untuk mengurangi *turnover intention*³.

Turnover Intention dapat diartikan sebagai keinginan seseorang untuk pindah dari perusahaan di awal bekerja ke perusahaan lainn. *Turnover* berdampak buruk bagi perusahaan, karena setiap kali ada agen keluar dari perusahaan, perusahaan perlu meningkatkan biaya rekrutmen, seleksi dan pelatihan untuk agen baru. *Turnover Intention* telah ditekankan sebagai faktor penting yang memicu penurunan kinerja organisasi, dan dipengaruhi oleh berbagai variabel dalam organisasi. *Turnover* juga menjadi agenda penelitian penting untuk pengembangan sumber daya manusia dan penelitian pengembangan organisasi. Keputusan atau keinginan agen untuk meninggalkan organisasi selalu menjadi tanda tanya besar bagi organisasi.

Tingkat *Turnover* agen asuransi tinggi bisa diprediksi dari seberapa ideal keinginan untuk pencapaian target dan penelitian-penelitian yang ada menunjukkan bahwa keinginan keluar dari agen asuransi berkaitan erat dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Intensi keluar atau niat pindah kerja (*turnover intention*) yang dapat berujung pada keputusan karyawan meninggalkan pekerjaannya. Intensi keluar (*turnover intention*) dapat diartikan yaitu pergerakan tenaga kerja keluar dari

² Abelson, M. A, *Examination of Avoidable and Unavoidable Turnover. Journal of Applied Psychology*, 72 lembar Hlm 382-386

³ Samad S, *Predicting Turnover Intentions: The Case of Malaysian Government Doctors. The Journal of American Academy of Business, Cambridge*, Vol.8, No.2, March 2009.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Sarjadin Kasim Riau

organisasi. *Turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian anggota organisasi. Terjadinya *turnover* merupakan suatu hal yang tidak dikehendaki oleh perusahaan. Pergantian atau keluar masuknya agen dari suatu organisasi merupakan suatu fenomena penting, dimana *turnover intention* (keinginan berpindah) dapat mengarah langsung pada *turnover* nyata.

Dari beberapa teori yang ada mengenai faktor-faktor *turnover intention* penulis mengambil teori Michael faktor penyebab *turnover intention* adalah gaji atau upah, desain pekerjaan, pelatihan dan pengembangan, perkembangan karir, komitmen organisasi, kepuasan kerja, permasalahan dengan atasan atau pengawas rekrutment, seleksi dan promosi⁴.

Berbagai penelitian-penelitian dan literatur yang ada telah menunjukkan bahwa keinginan berpindah seseorang tidak bisa dipisahkan dengan kepuasan kerja, menurut Mobley pada judge keinginan untuk mengakhiri tugas atau meninggalkan organisasi berhubungan negatif dengan kepuasan kerja. Pemikiran tentang kepuasan kerja yang dirasakan oleh seseorang akan berdampak dan mempengaruhi niat seseorang untuk keluar, membanding-bandingkan dengan pekerjaan yang lain, seseorang akhirnya akan melakukan turnover karena melihat pekerjaan ditempat lain akan memperoleh hasil yang lebih memuaskan⁵.

⁴ Hari Purwanto, *Pengaruh Faktor-faktor Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention di Lingkungan SMP Negeri 1 Kota Madiun*. Jurnal Jibeka, 2014 hlm. 54-64

⁵ Mobley, W. H. *Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat dan Pengendaliannya*. Alih Bahasa : Nurul Imam, (Jakarta : PT. Pustaka Binaman Pressindo.1986) hlm. 336

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat intensi keluar (*turnover intention*) salah satunya adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan sifat individual kaitan dengan komitmen karyawan pada organisasi, dimana komitmen merupakan suatu kondisi anggota organisasi memberikan kemampuan dan kesetiaan pada organisasi dalam mencapai tujuan.

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 kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi⁶, dan juga pendapat yang sama

⁶ Herland Nurtika dan Ni Ketut Sariyathi, "Pengaruh Kompensasi Finansial Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pada Pt. Asuransi Sinarmas Cabang Denpasar". E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 5, 2018: 2764-2792, (Online), dalam DOI: <https://doi.org/10.24843/Ejmunud.2018.v7.i05.p18>, diakses pada tanggal 19 September 2020 jam 13.00 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sulthan Hassanudin Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

puspitawati et al juga menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi⁷. Sijabat juga menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen Organisasi⁸. Dari beberapa teori maka dapat dikatakan bahwa antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi mempunyai hubungan yang erat dengan intensi keluar (*turnover intention*).

Berangkat dari latar belakang tersebut serta menindaklanjuti penelitian-penelitian terdahulu dengan mengambil sampel pada agen di PT.Asuransi Takaful Keluarga Ro Riau Agency. Representative Office Riau Agency merupakan satu-satunya kantor penyedia layanan terhadap peserta Takaful (Nasabah) di Provinsi Riau. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency memiliki di tahun 2019 berjumlah 45 agen yang terdaftar dan terdiri dari agen yang bersifat aktif, tidak aktif dan terminasi, walaupun yang terminasi dapat memperpanjang anggota keagenannya.

Berdasarkan data yang ditemui dilapangan terlihat frekuensi perputaran Agen dilingkungan PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru cukup tinggi seperti terlihat pada tabel berikut ini:

⁷ Ni Made Dwi Puspitawatil dan Gede Riana, “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap KomitmenOrganisasional Dan Kualitas Layanan” Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Vol.8 No.1, Februari 2014. Bali : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (UNUD)

⁸ Jadongan Sijabat, “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi dan Keinginan Untuk Pindah” dikutip dari <https://scholar.google.co.id/citations?user=wGEkt7oAAAAJ&hl=id&oi=sra> diakses pada tanggal 19 September 2020 jam 15.00 WIB

Tabel 1.1: Data Agen PT.Asuransi Takaful Keeluarga Ro Riau Pekanbaru dari tahun 2015-2019

Tahun	Jumlah Agen Awal Tahun	Agen Keluar		Jumlah Agen Masuk	Jumlah agen akhir tahun
		Tidak Aktif	Terminasi		
2015	102	17	7	10	87
2016	82	21	5	15	71
2017	65	15	2	7	55
2018	53	12	0	12	53
2019	55	7	3	10	45

Sumber:PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Pekanbaru 2020

Data Tabel I.1 menjelaskan bahwa jumlah agen pada PT Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru. Yang diambil dari tahun 2015-2019. Dari tabel yang ada terjadi perbedaan antara jumlah agen akhir tahun dan awal tahun, hal ini dikarenakan penulis mengambil data yang akhir tahun di bulan desember akhir, dan untuk agen di awal tahun diambil dari bulan januari akhir. Disini juga dapat dilihat bahwa dalam rentan waktu satu bulan bisa terjadi pertambahan dan penurunan jumlah agen.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan bahwa adanya penurunan agen dalam setiap tahunnya dimana dapat dilihat pada tahun 2015 berjumlah 87, pada tahun 2016 berjumlah 71, pada tahun 2017 berjumlah 55, pada tahun 2018 berjumlah 53 dan pada tahun 2019 berjumlah 45 agen.

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. Ketiadaan komitmen dapat menurunkan efektifitas organisasi. Yang yang berkomitmen tidak mungkin keluar dan menerima

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pekerjaan lain, dengan demikian biaya pergantian tinggi tidak terjadi. Orang yang berkomitmen merasakan nilai pentingnya mengintegrasikan tujuan individual dan organisasi.

Komitmen merupakan sebuah janji pada diri sendiri maupun janji pada orang lain. Komitmen bukan hanya sekedar keluar dari kata-kata namun harus tercermin juga dalam tindakan. Sebuah komitmen merupakan pengakuan seutuhnya yang berasal dari diri seseorang. Namun hal ini tidak tergambar diperusahaan Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency, dan hal ini dapat dilihat dari segi tingkat absensi kegiatan yang diadakan setiap bulan.

Tabel 1.2 : Data Absensi Pelatihan Agen Pada PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru tahun 2015-2019

Tahun	Jumlah Agen	Hari Pelatihan/ Tahun	Absensi				Presentase Absen Alfa %
			Sakit	Alpha	Izin	Jumlah	
2015	87	48	15	20	21	56	41,60
2016	71	48	17	15	22	54	31,20
2017	55	48	13	17	16	46	35,40
2018	53	48	10	23	13	46	47,90
2019	45	48	5	25	7	37	52,00

Sumber:PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Pekanbaru 2020

Dari tabel I.2 diatas tampak bahwatingkatb laporan kegiatan pelatihan agen dari tahun ke tahun berfluktuatif dengan tingkat presentase absen paling tinggi terjadi pada tahun 2019 sebesar 52,00% hal ini juga dapat dijadikan salah satu indikator melihat komitmen organisasi pada agen PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency pekanbaru sangat tergolong belum baik yang menjadikan agen mengarah kepada *Turnover Intention*.

Selain kepuasna kerja yang dirasakan oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaan faktor lainnya seperti komitmen organisasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Komitmen organisasi adalah tingkat sampai mana seorang karyawan memihak sebuah organisasi serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Ketiadaan komitmen dapat menurunkan efektifitas organisasi. Orang 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.

Komitmen merupakan sebuah janji pada diri sendiri maupun janji pada orang lain. Komitmen bukan hanya sekedar keluar dari kata-kata namun harus tercermin juga dalam tindakan. Sebuah komitmen merupakan pengakuan seutuhnya yang berasal dalam diri seseorang.

Agen yang memiliki komitmen yang tinggi pada organisasi akan berperilaku berbeda ditempat kerja dibandingkan agen yang tidak memiliki komitmen. Komitmen organisasi sangat berpengaruh pada beberapa komponen kunci perilaku kerja yaitu tingkat absensi yang rendah dan tingkat keluar masuk karyawan yang tinggi, keinginan yang kuat untuk berbagi dan berkorban serta konsekuensi positif untuk pribadi.

Seorang agen yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasinya ditunjukkan dengan memberikan usaha yang besar secara sukarela bagia kemajuan organisasi. Selanjutnya agen yang menunjukkan komitmennya pada tujuan-tujuan dan nilai-nilai perusahaan, mempunyai kemungkinan lebih besar untuk berpartisipasi demi kemajuan organisasi.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian Astri Haryanti yang berjudul “Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen Organisasi terhadap *turnover intention* (Studi kasus pas PT.Asuransi Takaful Keluarga cabang Yogyakarta) menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan komitmen organisasi hanya dilihat dari pemberlakuan surat keputusan direksi PT.Asuransi Takaful Keluarga ATK.DU SK-008.03.2011 bahwa setiap agen perusahaan dari seluruh jalur distribusi pemasaran harus memiliki ;lisensi keagenan sesuai dan menurut ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dari waktu ke waktu⁹.

Lisensi keagenan adalah surat izin menjadi agen asuransi jiwa yang dikeluarkan oleh pemerintah melalui Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI). Dari penelitian yang sebelumnya terdapat perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan yang ditinjau dari kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang mana tidka hanya karena pemberlakuan lisensi saja yang membuat terjadinya turnover intention pada agen seperti masalah status agen, jam kerja agen dan tidak kalah pentingnya juga yang menjadi faktor pengaruh terbesar terjadinya turnover intention pada agen Asuransi adalah penilaian masyarakat terhadap pekerjaan sebagai agen atau marketing asuransi.

Dan disesuaikan dengan fenomena serta latar belakang yang terjadi diatas maka dari itu penulis konsentrasi hanya pada dua faktor yang

⁹ Astri Haryanti, Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention (Studi Kasus Pada Pt. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Yogyakarta), Skripsi, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016, hlm.4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

berpengaruh terjadinya *turnover intention* di PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru yaitu faktor kepuasan kerja dan komitmen organisasi sehingga tertarik mengambil judul penelitian yaitu **“PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *TURNOVER INTENTION* AGEN PADA PT.ASURANSI TAKAFUL KELUARGA RO RIAU AGENCY PEKANBARU”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar masalah diatas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terjadinya penurunan jumlah agen yang signifikan pad PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru dari tahun ke tahun.
2. Startegi dan kebijakan perusahaan untuk mengatasi *Turnover Agen* dan meningkatkan jumlah rekrut agen sehingga menjadi sebuah titik tolak yang kuat untuk mengurangi jumlah *turnover*.
3. Masih ada agen yang belum paham tentang etika pemasaran yang sesuai dengan syariah.

C. Batasan Masalah

Untuk mendapatkan penjelasan yang lebih lengkap dan mendalam tentang inti permasalahan ini maka pembahasan dalam tulisan ini difokuskan kepada **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* Agen PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru”**.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas maka penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja agen berpengaruh terhadap turnover intention?
2. Apakah komitmen organisasi agen berpengaruh terhadap turnover intention?
3. Bagaimana PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency merumuskan kebijakan terkait dengan *turnover intention*agen untuk kemajuan perusahaan

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuaan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention.
- b. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh komitmen organiasasi terhadap turnover intention.
- c. Untuk mengetahui Bagaimana PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency merumuskan kebijakan terkait dengan *turnover intention*agen untuk kemajuan perusahaan

2. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap dapat bermanfaat dan berperan penting untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam ilmu pendidikan, khususnya dalam bidang ekonomi syariah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan analisa secara komprehensif maka penelitian ini layak untuk dilakukan dan diperdalam karena sangat berguna bagi perusahaan untuk meminimalisir turnover intention agen dimasa yang akan datang. Adapun kegunaan penelitian secara detail adalah sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama mengikuti masa perkuliahan dan untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Magister Syariah Fakultas Pasca Sarjana Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

b. Bagi Pasca Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran bagi akademis sebagai bahan informasi penelitian selanjutnya dan sumber informasi untuk pihak-pihak yang berkepentingan.

c. Bagi PT.Asuransi Takaful Keluarga Ro Riau Agency

Dapat memberikan masukan yang berguna dan pertimbangan yang bermanfaat bagi pihak instansi terkait untuk lebih mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover intention agen pada perusahaan asuransi.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini, disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II KERANGKA TEORITIS

Bab ini berisi landasan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan penelitian ini hipotesis dan tinjauan kepustakaan beberapa literature review yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODE PENULISAN

Bab ini menjelaskan Jenis penelitian, sumber penelitian, populasi dan sample, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan Gambaran umum perusahaan, pada bab ini menguraikan tentang perusahaan, sejarah berdirinya perusahaan, visi misi perusahaan, motto perusahaan, arti lambang perusahaan, serta struktur organisasi perusahaan dan analisis data dan pembahasan, merupakan laporan penelitian, pada bab ini diuraikan tentang deskripsi hasil analisis dan pembahasan variabel penelitian yang digunakan.

BAB V PENUTUP

Keseimpulan dan saran, berisi tentang kesimpulan dari laporan penelitian yang telah dilakukan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta saran bagi pihak perusahaan dan bagi penelitian selanjutnya.



G. Definisi Istilah

1. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan suatu bentuk sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan yang digelutinya. Kepuasan kerja dalam pekerjaan ialah kepuasan kerja yang dapat dinikmati dalam pekerjaan dengan mendapatkan hasil dari pencapaian tujuan kerja, penempatan, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang dapat menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan ini, akan memilih untuk lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa/upah yang ia dapatkan dari pekerjaan tersebut. Karyawan akan merasa lebih puas apabila balas jasanya sebanding dengan hasil kerja yang dilakukan¹⁰.

2. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah cerminan dimana seorang karyawan dalam mengenali organisasi dan terikat kepada tujuan-tujuannya. Ini adalah sikap kerja yang penting karena orang-orang memiliki komitmen diharapkan dapat menunjukkan ketersediaannya untuk bekerja lebih keras demi mencapai tujuan organisasi dan memiliki hasrat yang lebih besar untuk tetap bekerja di suatu perusahaan¹¹.

3. Turnover

Turnover karyawan untuk mencari pekerjaan baru ditempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam masa tiga

¹⁰ Abdurrahmat, Fathoni, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Bandung: Rineka Cipta:2006) hlm.243

¹¹ Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki, *Perilaku Organisasi*. (Jakarta: Salemba Empat:2011) hlm.12



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sunanaryanti Kasim Riau

bulan yang akan datang, enam bulan yang akan datang, satu tahun yang akan datang, dan dua tahun yang akan datang¹².

4. Agen

Agen adalah orang yang dipercaya oleh perusahaan asuransi dan dipercaya oleh pemegang polis yang bertugas mencari dan mendapatkan calon-calon pemegang polis dengan memberikan penerangan tentang pentingnya jaminan untuk hari tua, perlindungan untuk keluarga, atau orang lain yang ada kepentingan asuransinya¹³.

Selanjutnya dalam undang-undang No. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Peransuransian dijelaskan bahwa definisi dari agen asuransi adalah seorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa dalam memasarkan jasa asuransi untuk dan atas nama penanggung¹⁴.

5. Asuransi Takaful

Takaful dalam pengertian Muamalah saling memikul resiko diantara sesama orang sehingga antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas resiko yang lainnya. Salaing pikul resiko ini dilakukan atas dasar saling menolong dalam kebaikan dengan cara masing-masing mengeluarkan dana tabarru' (dana ibadah, sumbangan, derma) yang ditujukan untuk menanggung resiko¹⁵, hal tersebut sesuai dalam pengertian Al-Qur'an surat Al-Maidah ayat 2:

¹²Cipta Dharma, *Hubungan Antara Turnover Intention dengan Komitmen Organisasional di PT.X medan.*, Jurnal Eksis. Vol. 1, No.2, April. 2013.

¹³M. Wahyu Prihantono, *Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi*, (Yogyakarta: Kanisius, 2001), hlm. 6.

¹⁴Undang – Undang Republik Indonesia No. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian.

¹⁵Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life And General) Konsep dan sistem operasioanl*, (Gema Insani, Jakarta:2004) hlm.33

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ

إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢٠١﴾

Artinya: *Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.*



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KERANGKA TEORITIS

A. Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

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, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial¹⁶.

Simamora mendefinisikan sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian, balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok karyawan¹⁷.

Mangkunegara menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai)¹⁸. Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal didalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai.

¹⁶ Marwansyah. *Manajemen sumber daya manusia*. Alfabeta:Bandung,2010 Hlm.76

¹⁷ Simamora, Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN,2004 Hlm.71

¹⁸ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung,2013.Hlm.54



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Marwansyah menyatakan bahwa tujuan umum manajemen sumber daya manusia adalah mengoptimalkan kegunaan (yakni, produktivitas) semua pekerjaan dalam sebuah organisasi¹⁹.

2. Perencanaan Sumber Daya Manusia

Perencanaan sumber daya manusia diperlukan untuk mendukung manajemen organisasi/perusahaan itu sendiri. Perencanaan SDM adalah proses yang secara sistematis mengkaji kebutuhan SDM untuk menjamin tersedianya tenaga kerja dalam jumlah dan mutu, atau kompetensi, yang sesuai saat dibutuhkan²⁰.

Sikula menegmukaan bahwa perencanaan sumber daya manusia atau perencanaan tenaga kerja didefinisikan sebagai proses menentukan kebutuhan tenaga kerja dan berarti mempertemukan kebutuhan tersebut agar pelaksanaannya berintegrasi dengan rencana organisasi²¹.

Andrew menyatakan bahwa perencanaan sumber daya manusia atau perencanaan tenaga kerja didefinisikan sebagai proses menentukan kebutuhan tenaga kerja dan berarti mempertemukan kebutuhan tersebut agar pelaksanaannya terintegrasi dengan rencana organisasi²².

3. Rekrutmen dan Seleksi

a. Rekrutmen

Mangkunegara menyatakan bahwa rekrutmen merupakan serangkaian aktivitas yang digunakan oleh sebuah organisasi untuk

¹⁹ Marwansyah, *Op.Cit.* Hlm.78

²⁰ *Ibid.* Hlm.79

²¹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Op.Cit.* Hlm.56

²² *Ibid.* Hlm 58

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menarik pelamar kerja yang memiliki kemampuan dan sikap yang dibutuhkan untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya²³. Alternatif lain terhadap rekrutmen adalah alih daya/*outsourcing*. Alihdaya adalah sebagai praktik atau proses mengalihkan pelaksanaan pekerjaan tertentu kepada pihak atau perusahaan lain²⁴.

Proses rekrutmen dimulai dengan upaya menemukan calon karyawan yang memiliki kemampuan dan sikap yang dibutuhkan oleh organisasi dan mencocokkannya dengan tugas-tugas yang harus dijalankannya²⁵.

Perputaran karyawan yang baru direkrut tidak jarang terjadi pada organisasi saat ini, terutama dipasar yang sangat bergejolak dan kompetitif. Efektivitas organisasi bergantung pada kinerja sumber daya manusia dalam perusahaan. Untuk mengurangi risiko karyawan meninggalkan organisasi apalagi dalam waktu yang tidak terlalu lama dari saat perekrutan maka perusahaan perlu mengevaluasi strategi perekrutan tenaga kerjanya²⁶.

b. Seleksi

Seleksi adalah proses yang digunakan oleh sebuah organisasi untuk memilih, dari sekumpulan pelamar, atau orang-orang yang

²³ *Ibid.* Hlm 59

²⁴ *Ibid.* Hlm 59

²⁵ *Ibid.* Hlm.60

²⁶ Wahjono, Sentot Imam. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat. 2015, Hlm.97

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

paling baik memenuhi kriteria seleksi untuk posisi yang tersedia²⁷. Dengan mempertimbangkan kondisi lingkungan saat ini. Tujuan setiap program seleksi adalah mengidentifikasi para pelamar yang memiliki skor tinggi pada aspek-aspek yang diukur, yang bertujuan untuk menilai pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, atau karakteristik lain yang penting untuk menjalankan sebuah pekerjaan yang baik.

4. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Marwansyah mengemukakan bahwa tujuan pelatihan adalah agar individu dalam situasi kerja dapat memperoleh kemampuan untuk mengerjakan tugas-tugas atau pekerjaan tertentu secara memuaskan²⁸. Sedangkan tujuan dari pengembangan sumber daya manusia adalah meningkatkan produktivitas kerja karyawan pada semua tingkat organisasi.

Beberapa faktor yang mempengaruhi pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, yaitu : dukungan manajemen puncak, komitmen para spesialis dan generalis dalam pengelolaan sumber daya manusia, perkembangan teknologi, kompleksitas organisasi, gaya belajar, dan kinerja fungsi-fungsi manajemen SDM lainnya²⁹. Proses dalam pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dimulai dengan:

- a. Penentuan kebutuhan pelatihan dan pengembangan atau suatu penilaian (*assessment*) kebutuhan yang komprehensif.
- b. Penetapan tujuan yang bersifat umum dan spesifik.
- c. Pemilihan metode, media, dan prinsip-prinsip pembelajaran.

²⁷ Marwansyah, *Op.Cit.* Hlm.80

²⁸ Marwansyah, *Op.Cit.* Hlm.81

²⁹ Wahjono, Sentot Imam, *Op.Cit.* Hlm.99



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Implementasi program.
- e. Evaluasi program.

5. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja digunakan sebaik mungkin dalam organisasi maupun perusahaan untuk mengetahui kinerja dari karyawan. Penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah sistem formal untuk memeriksa atau mengkaji dan mengevaluasi kinerja seseorang atau kelompok³⁰. Penilaian kinerja sangat diperlukan karena hasil dari kegiatan penilaian kinerja setiap karyawan didalam organisasi akan dinilai dan dievaluasi³¹.

Faktor penyebab masalah kerja, yaitu³²:

- a. Pengetahuan atau keterampilan, karyawan tidak tahu bagaimana menjalankan tugas-tugas secara benar. Kurangnya keterampilan, pengetahuan atau kemampuan.
- b. Lingkungan, masalah tidak berhubungan dengan karyawan, tetapi disebabkan oleh lingkungan kondisi kerja, proses yang buruk, ergonomika dan lain-lain.
- c. Sumber daya, kurangnya sumber daya dan teknologi.
- d. Motivasi, karyawan tahu bagaimana menjalankan pekerjaan, tetapi tidak melakukannya secara benar. Ini mungkin saja disebabkan oleh proses seleksi yang tidak sempurna.

³⁰ *Ibid.* Hlm 100

³¹ *Ibid.* Hlm 101

³² Marwansyah, *Op.Cit.* Hlm.82

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kegiatan yang diharapkan dapat memperbaiki kinerja karyawan disamping manfaat-manfaat lainnya, yaitu: penyesuaian kompensasi, keputusan-keputusan penempatan, kebutuhan latihan dan pengembangan, perencanaan dan pengembangan karier, serta mengetahui kesalahan-kesalahan (penyimpangan proses penentuan jajaran kepegawaian, ketidakakuratan informasi, kesalahan desain pekerjaan, kesempatan kerja yang kurang adil³³.

B. *Turnover Intention*

1. Pengertian *Turnover Intention*

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* (intensi keluar) adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya³⁴.

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 datang³⁵.

³³ Wahjono, Sentot Imam, *Op.Cit.* Hlm.102

³⁴ Tika Nur Halimah, *Pengaruh Job Insecurity, Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Pramuniaga Di Gelael Supermarket* (Studi Kasus Pada Gelael Superindo Kota Semarang), Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang:2016

³⁵ Dharma, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta, Salemba Empat:2013) hlm.1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 andini 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 pekerjaannya³⁶.

Mathis – jackson mengemukakan intensi *turnover* (perputaran) adalah proses dimana karyawan-karyawan meninggalkan organisasi dan harus digantikan³⁷.

³⁶ Andini, R, *Analisis Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisational terhadap Turnover Intention*. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro :2006(tidak diterbitkan).

³⁷ Mathis, R.L. & J.H. Jackson. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. (Jakarta:,Salemba Empat:2006) hll 146



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Turnover menurut Robbins dan Judge adalah tindakan pengunduran diri secara permanen yang dilakukan oleh karyawan baik secara sukarela ataupun tidak sukarela³⁸.

Turnover dapat merugikan perusahaan karena setiap ada karyawan yang keluar dari perusahaan maka perusahaan akan membutuhkan biaya perekrutan, penyeleksi dan pelatihan lagi kepada karyawan baru³⁹.

Rivai dan Sagala menyimpulkan setiap perusahaan harus melakukan kegiatan pengembangan agar mampu melakukan persiapan berupa pencegahan terhadap *turnover intention* karyawan yang sulit diprediksi. Turnover dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian anggota organisasi. Jadi kesimpulannya *turnover intention* adalah keinginan karyawan atau niat karyawan untuk berhenti melakukan pekerjaan atau ingin keluar dari organisasi⁴⁰.

Dari beberapa pendapat peneliti di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa *turnover intention* adalah keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi atau perusahaan demi untuk mendapatkan sebuah kenyamanan bekerja dalam organisasi atau perusahaan yang lebih baik.

³⁸ Robbins, Stephen P. & Timothy A. Judge. *Organizational Behavior. 13 Three Edition, USA: Pearson International Edition, Prentice -Hall.2009* hlm 38

³⁹ Cohen, Charash, Yochi, and Paul E. Spector. "*The Role of Justice in Organizations: A Meta-Analysis.*" *Organizational Behavior and Human Decision Processes* :200186.2: 278-321.

⁴⁰ Rivai Veitzal, Ella Juavani Sagala, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada: 2011) Hlm 238

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Turnover Intention

Dalam penelitian wijaya ada banyak faktor yang membuat individu memiliki keinginan untuk berpindah/*intention to quit* . faktor-faktor tersebut diantaranya adalah⁴¹:

- a. Kepuasan kerja
- b. Komitmen organisasi dari karyawan
- c. Kepercayaan terhadap organisasi
- d. *Job insecurity*

Menurut Zeffane terdapat beberapa faktor yang berpengaruh terhadap terjadinya *turnover*, diantaranya adalah faktor eksternal, yakni pasar tenaga kerja, dan faktor *institusi* (internal), kondisi ruang kerja, upah, keterampilan kerja, *supervisi*, karakteristik personal dari karyawan seperti *intelegensi*, sikap, masa lalu, jenis kelamin, minat, umur dan lama bekerja serta reaksi individu terhadap pekerjaannya⁴².

Menurut mowday dalam faktor-faktor yang dapat mempengaruhi intensi *turnover*, antara lain *job attitude*, *personality*, *boideographic*, *economic factors*, *personal factors*, *job characteristics*, *rewards system*, *supervisory*, dan *group relations*⁴³.

⁴¹ Wijaya, E.F. *Pengaruh Job Insecurity, Komitmen Karyawan dan Kepuasan Kerja Terhadap Intention To Quit (Studi pada PT. Bank Jatim Cabang Malang)*. Tesis. Program Magister Manajemen Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, 2010.hlm.10

⁴² Zeffane, *Understanding employee turnover: The need for a contingency approach*. *International Journal Of Manpower* 15.pp.22-37,(online) dalam <http://dx.doi.org/10.1108/01437729410074182>. Diakses tanggal 17 juli 2020

⁴³ Tri Aryati Nyoman, "Pengaruh Adaptasi Kebijakan Work Family Issue Terhadap Absence dan Turnover", *Jurnal Widya Manajemen & Akuntansi* Vol.2, No 3 Desember 2002. Yogyakarta: Progam Pasca Sarjana Jurusan Manajemen Universitas Gadjah Mada



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan menurut Robbins faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover* dikelompokkan dalam tiga bagian, yaitu:

- a. *Organizational-level characteristics*, terdiri dari lima bagian yaitu struktur organisasi, *job design*, stres kerja, *reward pension plans*, dan *performance evaluationsystem*.
- b. *Group-level characteristics*, terdiri dari dua bagian yaitu kelompok demografik dan *group cohesiveness*.
- c. *Individual-level characteristics* terdiri dari lima bagian, yaitu usia, masa kerja, status marital, kepuasan kerja, dan *personality-jobfit*.

Adapun uraian-uraian yang lebih rinci mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi instensi *turnover* yang diadaptasi dari teorinya Robbins yakni, *Personality-jobfit* yang dimaksud adalah adanya kesesuaian antara kepribadian yang dimiliki karyawan dengan pekerjaan yang dilakukannya⁴⁴. Kinerja organisasi sangat terhantung dari kinerja individu, dimana adanya hubungan yang relevan antara sikap, persepsi, nilai-nilai, dan kepribadian. Dalam sebuah perusahaan, atasan tidak dapat begitu saja mengabaikan perlunya memperoleh dan bertindak atas dasar pengetahuan.

Selain itu juga, atas dasar karakteristik yang dimiliki, dengan berusaha menempatkan diri baik sebagai bawahan maupun diri mereka sendiri.

⁴⁴ Robbins, *op.cit.* hlm 175



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Indikator-Indikator *Turnover Intention*

Intentions ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan, antara lain: absensi yang meningkat, mulai malas bekerja, naiknya keberanian untuk melanggar tata tertib kerja, keberanian untuk menentang atau protes kepada atasan, maupun keseriusan untuk menyelesaikan semua tanggung jawab karyawan yang sangat berbeda dari biasanya⁴⁵.indikasi-indikasi tersebut bisa digunakan sebagai acuan untuk memprediksikan *turnover intentions* karyawan dalam sebuah perusahaan.

- a. Absensi yang meningkat, karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, biasanya ditandai dengan absensi yang semakin meningkat. Tingkat tanggung jawab karyawan dalam fase ini sangat kurang dibandingkan dengan sebelumnya.
- b. Mulai malas bekerja, karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, akan lebih malas bekerja karena orientasi karyawan ini adalah bekerja ditempat lainnya yang dipandang lebih mampu memenuhi semua keinginan karyawan bersangkutan.
- c. Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja, berbagai pelanggaran terhadap tata tertib dalam lingkungan pekerjaan sering dilakukan karyawan yang akan melakukan *turnover*. Karyawan lebih sering meninggalkan tempat kerja ketika jam-jam kerja berlangsung, maupun berbagai bentuk pelanggaran lainnya.

⁴⁵ Harnoto, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Prehallindo:Jakarta) hlm 27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Peningkatan protes terhadap atasan. karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, lebih sering melakukan protes terhadap kebijakan-kebijakan perusahaan kepada kepada atasan. Materi protes yang ditekankan biasanya berhubungan dengan balas jasa atau aturan lain yang tidak sependapat dengan keinginan karyawan.
- e. Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya . biasanya hal ini berlaku untuk karyawan yang karakteristik positif. Karyawan ini mempunyai tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang dibebankan, dan jika perilaku positif karyawan ini meningkat jauh dan berbeda dari biasanya justru menurun.

Menurut Mobley indikator pengukuran turnover intention terdiri atas⁴⁶:

- a. Memikirkan untuk keluar (*Thinking Of Quitting*): mencerminkan individu untuk berpikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada di lingkungan pekerjaan. Diawali dengan ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, kemudian karyawan mulai berfikir untuk keluar dari tempat bekerjanya saat ini.
- b. Pencarian alternatif pekerjaan (*Intention to search for alternatives*) : mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain. Jika karyawan sudah mulai sering berpikir untuk keluar dari pekerjaannya. Karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaannya yang dirasa lebih baik.

⁴⁶ Tika Nur Halimah, Azis Fathoni, Maria M Minarsih “Pengaruh Job Insecurity, Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Turnover Intention Pramuniaga di Gelael Supermarket (Studi Kasus Pada Galael Superindo Kota Semarang)” Journal Of Management Vol.2 No 2, Maret 2016, Semarang Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran.hlm.6



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Niat untuk keluar (*intention to quit*). Mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.

C. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut siegel dan lane, 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 seseorang⁴⁷.

Rivai dan sagala 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 tersebut⁴⁸. Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya⁴⁹.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Menurut anoraga kepuasan kerja merupakan sikap positif

⁴⁷ Munandar, A. S. *Psikologi Industri dan Organisasi*. (Jakarta, UI-Press:2006) Hml.7

⁴⁸ Rivai Veitzal, Ella Juavani Sagala, *Op. Cit* Hlm 856

⁴⁹ Robbins, *op. cit.* hlm 107



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyangkut penyesuaian diri karyawan terhadap kondisi kerja, termasuk didalamnya upah, kondisi sosial, kondisi fisik dan kondisi psikologi⁵⁰.

Menurut Handoko kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya⁵¹.

Pendapat lain dikemukakan oleh Mangkunegara mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong dari karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Jadi kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang dirasakan setiap individu baik itu merasakan senang atau tidak senang dan juga merasakan puas atau tidak puas didalam melakukan pekerjaannya tergantung dengan kondisi yang ada didalam perusahaan⁵².

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.

⁵⁰ Anoraga. *Psikologi Kerja*. (Jakarta, Rineka Cipta:2009) hlm 82

⁵¹ Handoko, T. Hani. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. (Liberty, Yogyakarta: 2008) hlm.193

⁵² Anwar Prabu Mangkunegara. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya:2011)hlm 117



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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.

2. Teori -teori Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Adapaun teori-teori kepuasan kerja menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut:

a. Teori ketidaksesuaian (*Discrevancy Theory*).

Menurut Locke teori ketidak sesuaian mengungkapkan bahwa kepuasan atau tidak kepuasan dari beberapa aspek pekerjaan menggunakan dasar pertimbangan dua nilai (*values*).

1) Ketidak sesuaian yang dipersepsikan antara apa yang diinginkan dengan apa yang dia terima dalam kenyataannya.

2) Apa pentingnya pekerjaan yang diinginkan individu tersebut.

Kepuasan kerja secara keseluruhan bagi individu adalah jumlah dari kepuasan kerja dari setiap aspek pekerjaan dikalikan dengan derajak pentingnya aspek pekerjaan individu. Contohnya, seorang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

suvervisor mempunyai keinginan lebih mengutamakan aspek kenaikan jabatan daripada kenaikan gaji, maka suvervisor tersebut akan memberikan ranking yang lebih tinggi aspek jabatan dibandingkan dengan kenaikan gaji⁵³.

b. Teori keadilan (*Equity Theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*Equality*) dalam suatu situasi. Khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaannya.

Hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seseorang karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya seperti: upah/gaji keuntungan sampingan, simbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri. Sedangkan orang yang selalu membandingkan dapat berupa seseorang diperusahaan yang sama, atau ditempat yang lain atau bisa pula dengan dirinya dimasa lalu menurut teori ini, setiap karyawan akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan hasil input orang lain, bila perbandingan itu dianggap cukup adil, maka karyawan akan merasa puas. Bila perbandingan itu

⁵³ Wijono, Sutarto. *Psikologi Industri dan Organisasi*.(Jakarta,Fajar Interpratama Offset: 2010) hlm.103



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak seimbang tetapi menguntungkan, bisa menimbulkan kepuasan, tetapi bisa pula tidak. Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang akan timbul ketidakpuasan⁵⁴.

c. Teori dua factor dari Herzberg.

Teori dua faktor di kembangkan frederick Herzberg. Ia menggunakan teori Abraham Maslow sebagai titik acuannya. Penelitian herzberg diadakan dengan melakukan wawancara terhadap insinyur akuntan. Masing-masing subjek diminta menceritakan kejadian yang dialami oleh mereka baik yang menyenangkan atau tidak memberikan kepuasan. Kemudian dianalisa dengan analisis isi (*Content Analysis*) untuk menentukan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan. Dua faktor yang dapat menyebabkan timbulnya rasa puas atau tidak puas menurut herzberg, yaitu faktor pemeliharaan (*maintanance factors*) dan factor pemotivasian (*motivational factors*). Faktor pemeliharaan tersebut disebut pula *dissatisfiers*, *hygiene factors*, *job context*, *extrinsic factors* yang meliputi administrasi dan kebijakan perusahaan, kualitas pengawasan, hubungan dengan subordinate, upah, keamanan kerja, kondisi kerja, dan status.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut veithzal Rivai yang mempengaruhi kepuasan kerja, ialah gaya kepemimpinan, produktivitas kerja, perilaku, *locus of control*, pemenuhan harapan penggajian dan efektivitas kerja⁵⁵.

⁵⁴Rivai Veitzal, Ella Juavani Sagala, *Op.Cit* Hlm 856



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan menurut sutrisno faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah⁵⁶:

- a. Kesempatan untuk maju dalam hal ini, ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
- b. Keamanan kerja faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama bekerja.
- c. Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.
- d. Perusahaan dan manajemen perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil.
- e. Pengawasan sekaligus atasannya, supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turnover.
- f. Faktor intrinsic dari pekerjaan 20 atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
- g. Kondisi kerja termasuk disini kondisi kerja tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir.
- h. Aspek sosial dalam pekerjaan merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam bekerja.

⁵⁵Rivai Veitzal, Ella Juavani Sagala, *Op. Cit* Hlm 479

⁵⁶Sutrisno, Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Prenada Media Group, Jakarta: 2009) hlm.84.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.
- j. Fasilitas rumah sakit, cuti, dan pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Sehingga dapat disimpulkan dari beberapa pendapat ahli di atas dan jika dihubungkan dalam suatu organisasi bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan suatu ungkapan sikap dari karyawan terhadap pekerjaan, kompensasi dan promosi atas profesinya dan lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang dimaksud disini meliputi suasana ditempat kerja dan hubungan yang terjalin baik antar anggota organisasi. Kepuasan kerja ini akan timbul bila karyawan merasa apa yang seharusnya diterima dari pekerjaan yang dilakukannya telah selesai dibandingkan dengan apa yang telah mereka lakukan atas pekerjaannya tersebut.

4. Indikator Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja seseorang karyawan yang berbeda-beda karena setiap karyawan memiliki batasan – batasan sendiri sejauh mana ia merasa puas atau tidak puas. Karena berbeda-beda, dapat digunakan beberapa aspek sebagai alat untuk mengukur kepuasan kerja karyawan menurut Luthans ada beberapa dimensi untuk mengukur kepuasna kerja, yaitu sebagai berikut⁵⁷:

⁵⁷ Luthans, Fred. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta, Andi: 2006 (alih bahasa Vivi Andhika Yuwono) hlm:90



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pekerjaan itu sendiri (*The Work it Self*)

Kepuasan terhadap kepuasan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan, dimana pekerjaan memberikan tuas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab. Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar atau tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.

b. Atasan (*Supervisor*)

Atasan yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Dengan cara-cara atasan dalam memperlakukan bawahannya dapat menjadi menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi bawahannya tersebut. Dan hal ini mempengaruhi kepuasan kerja kepemimpinan yang konsisten berkaitan dengan kepuasan kerja adalah tenggang rasa.

Hubungan fungsional sejauh mana atasan membantu tenaga kerja untuk memuaskan nilai-nilai pekerjaan yang penting bagi tenaga kerja. Hubungan keseluruhan didasarkan pada keterkaitan antar pribadi yang mencerminkan sikap dasar dan nilai-nilai yang serupa. Tingkat kepuasan kerja yang paling besar dengan atasan adalah jika kedua hubungan positif.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Rekan kerja (*Workers*)

Kepuasan kerja yang ada pada para pekerja timbul karena mereka dalam jumlah tertentu, berada dalam suatu ruangan kerja, sehingga mereka dapat saling berbicara (kebutuhan *social* terpenuhi). Sifat alami dari kelompok atau tim kerja akan mempengaruhi kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu.

d. Promosi (*Promotion*)

Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja. Menyangkut kemungkinan seseorang untuk maju dalam organisasi dan dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak, serta proses kenaikan jabatan terbuka atau kurang terbuka. Ini juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seseorang.

e. Gaji (*Pay*)

Kepuasan kerja merupakan fungsi dari jumlag absolute dari gaji yang diterima, derajat sejauh mana gaji memenuhi harapan-harapan tenaga kerja, dan bagaimana gaji diberikan. Disamping memenuhi kebutuhan tingkat rendah (sandang, pangan, dan papan). Keberhasilan dan pengakuan atau penghargaan. Jumlah uang yang diperoleh dapat secara nyata mewakili kebebasan untuk melakukan apa yang diinginkan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

f. Kondisi kerja (*Working conditions*)

Bekerja dalam ruangan yang sempit, panas yang cahaya lampunya menyilaukan mata, kondisi kerja yang tidak mengenakan akan menimbulkan keengganan untuk bekerja. Orang akan mencari alasan untuk sering-sering keluar ruangan kerjanya. Dalam hal ini perusahaan perlu menyediakan ruang kerja yang terang, sejuk, dengan peralatan kerja yang nyaman untuk digunakan, dalam kondisi yang baik maka kebutuhan-kebutuhan fisik yang terpenuhi akan memuaskan tenaga kerja.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dimensi-dimensi kepuasan kerja diatas yang akan digunakan untuk mengukur kepuasan kerja pada pegawai meliputi pekerjaan itu sendiri, gaji yang sesuai dengan pekerjaan, kesempatan promosi, pengawasan kerja, selanjutnya rekan kerja, yang terakhir adalah kondisi kerja.

D. Komitmen Organisasi

1. Pengertian Komitmen Organisasi

Spencer, dalam sudarmanto 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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepercayaan individu terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi merupakan bagian terbesar bagi keikatan organisasi⁵⁸.

Menurut Luthans komitmen organisasi merupakan sikap loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan⁵⁹.

Sopiah 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 organisasi⁶⁰. Sedangkan Robbins menyatakan komitmen organisasi adalah tingkat sampai mana seorang karyawan memihak sebuah organisasi serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut⁶¹.

Komitmen organisasional mempunyai penekanan yang hampir sama yaitu proses pada individu (pegawai) dalam mengidentifikasi dirinya dengan nilai-nilai, aturan-aturan dan tujuan organisasi. Disamping itu, komitmen organisasional menyiratkan hubungan pegawai yang menunjukkan komitmen tinggi memiliki keinginan untuk memberikan tenaga dan tanggung jawab yang lebih dalam menyokong kesejahteraan dan keberhasilan tempatnya bekerja. Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan yaitu komitmen organisasi adalah suatu ikatan psikologis karyawan pada organisasi yang ditandai dengan adanya:

⁵⁸ Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. (Pustaka Pelajar, Yogyakarta:2009) hlm.102

⁵⁹ Luthans, Fred. *Op.Cit* hlm.249

⁶⁰ Sopiah. *Perilaku Organisasi*, (Yogyakarta, Andi Offset:2008) hlm.115

⁶¹ Robbins, *op.cit.* hlm100



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi.
- b. Kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi.
- c. Keinginan yang kuat untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi.

Berdasarkan serangkaian pengertian tentang komitmen kerja di atas, dapat disimpulkan bahwa komitmen kerja merupakan sikap atau perilaku karyawan yang berkaitan dengan keinginan kuat seorang anggota organisasi/karyawan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam suatu organisasi, serta mendukung dan menjalankan tujuan organisasi atau perusahaan secara penuh suka rela, serta komitmen kerja lebih dari sekedar kesetiaan, namun lebih kepada keintiman atau ikatan batin anggota terhadap organisasinya.

2. Jenis-jenis Komitmen Organisasional

Jenis komitmen menurut Allen dan Meyer membedakan komitmen organisasi atas tangan komponen yaitu⁶²:

- a. Komponen afektif berkaitan dengan emosional, identifikasi.
- b. Keterlibatan pegawai didalam suatu organisasi.
- c. Komponen normative merupakan perasaan-perasaan pegawai tentang tujuan yang harus diberikan kepada organisasi.

⁶² Allen, N.J. and Meyer J.P, *The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to The Organization*, Journal of Occupational Psychology. Vol.63. No.1. pp. 1-18, 2009 Hlm. 81

d. Komponen continuance berarti komponen berdasarkan persepsi pegawai tentang kerugian yang akan dihadapinya jika ia meninggalkan organisasi.

Karyawan yang berada pada aspek ini, akan mempertahankan hubungannya dengan organisasi dan memberikan usaha-usaha secara maksimal guna kemajuan dan tercapainya tujuan perusahaan. Hal tersebut terjadi karena karyawan yang memiliki komitmen normatif yang tinggi memiliki rasa tanggung jawab pada pekerjaannya, rekan kerjanya, ataupun pada manajemennya, hal tersebut terjadi karena karyawan memiliki rasa kewajiban untuk membalas apa yang telah organisasi berikan kepada dirinya, sehingga memberikan loyalitas yang tinggi pada perusahaan atau organisasi.

Pada penelitian ini agar lebih spesifik peneliti akan mengambil aspek-aspek komitmen kerja dari Robbins dan Judge⁶³:

- a. Komitmen awal (*Initial Commitment*). Terjadi karena adanya interaksi antara karakteristik personal dan karakteristik pekerjaan. Interaksi tersebut akan membentuk harapan karyawan tentang pekerjaannya. Harapan tentang pekerjaan inilah yang akan mempengaruhi sikap karyawan terhadap tingkat komitmen mereka terhadap organisasi.
- b. Komitmen selama bekerja (*Commitment During Early Employment*). Proses ini dimulai setelah individu bekerja. Selama bekerja karyawan mempertimbangkan mengenai pekerjaan, pengawasan, gaji,

⁶³ Robbins, *op.cit.* hlm101

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kekompakan kerja, serta keadaan organisasi sehingga akan menimbulkan komitmen karyawan terhadap organisasi.

- c. Komitmen selama perjalanan karir (Commitment During Later Career). Proses terbentuknya komitmen pada tahap masa pengabdian terjadi selama karyawan berkarir didalam organisasi. Dalam kurun waktu yang lama tersebut, karyawan lebih banyak melakukan berbagai tindakan, seperti investasi, keterlibatan sosial, mobilitas sosial, mobilitas pekerjaan, dan pengorbanan pengorbanan lainnya sehingga bisa menimbulkan rasa komitmen karyawan.

3. Faktor-faktor Komitmen Organisasi

Untuk melihat faktor-faktor dari komitmen organisasi, maka terlebih dahulu perlu untuk melihat dimensi dari komitmen organisasi itu sendiri. Karena dari dimensi ini, kita kan lebih jelas melihat aspek apa saja yang menjadi faktor-faktor komitmen organisasi.

Adapun tiga dimensi terpisah dari komitmen organisasi akan dipaparkan pada penjelasan dibawah ini. Dimensi komitmen organisasi menurut Robbins dan Judge⁶⁴. Antara lain, komitmen afektif dimaknai sebagai perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai-nilai organisasi tersebut. Sedangkan komitmen berkelanjutan merupakan nilai ekonomi yang dirasakan ketika bertahan dengan organisasi jika dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut. Dan komitmen

⁶⁴ Robbins, *Ibid.* hlm101



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

organisasi adalah komitmen untuk bertahan dengan organisasi menurut alasan-alasan moral.

Komitmen dalam organisasi tidak terjadi begitu saja dengan sangat mudah dan cepat. Melainkan mengalami proses yang bertahap dan cukup panjang. Menurut stress menyatakan tiga faktor, yang mempengaruhi komitmen seorang karyawan yaitu⁶⁵:

- a. Ciri pribadi, pekerja termasuk jabatannya dalam organisasi, dan variabel kebutuhan dan keinginan yang berbeda dari setiap karyawan.
- b. Ciri pekerjaan, seperti identitas tugas dan kesempatan berinteraksi dengan rekan kerja.
- c. Pengalaman kerja, seperti keterandalan organisasi dimasa lampau dan cara-cara pekerja lain dalam mengutarakan dan membicarakan perasaannya tentang organisasi.

Sedangkan menurut minner mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan antara lain⁶⁶:

- a. Faktor personal, hal ini meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan kepribadian, dan lain sebagainya.
- b. Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkungan jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran, tingkat kesulitan dalam pekerjaan.
- c. Karakteristik struktur, misalnya besar kecilnya organisasi, bentuk organisasi, kehadiran serikat pekrjaan, dan tingkat pengendalian yang dilakukan terhadap karyawan.

⁶⁵ Sopiah. *Op.Cit hlm* 117

⁶⁶ *Ibid*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Pengalaman kerja, hal ini sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan dalam organisasi. Sebab tingkat komitmen antara karyawan yang emmang sudah puluhan tahun bekerja akan berbeda dengan karyawan yang baru saja bekerja atau etis.

4. Indikator Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu atau pegawai mengenal dan terikat pada organisasinya⁶⁷. Robbins dan judge menyatakan bahwa komitmen adlah suatu keadaan dimana seorang pegawai memihak kepada sesuatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi itu⁶⁸. Mathis dan jackson dalam menyatakan komitmen organisasi sebagai keadaan dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasinya⁶⁹.

Allen dan Meyer mengemukakan tiga komponen model komitmen terhadap organisasi. Mengenal dan terikan pada organisasinya tiga komponen model komitmen terhadap organisasi tersebut adalah⁷⁰:

- a. *Affective commitment* (komitmen afektif) keterikatan emosional, identifikasi, dan keterlibatan dalam suatu organisasi, komitmen afektif menunjukkan kuatnya keinginan seseorang untuk terus bekerja bagi

⁶⁷ Griffin, R. W. *Komitmen Organisasi*. Terjemahan, Jakarta: Erlangga, 2004 .Hlm. 15

⁶⁸ Robbin, SP dan Judge. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba empat, 2015. Hlm. 110

⁶⁹ Sopiah. *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Andi Offset, 2008 Hlm.155

⁷⁰ Griffin, R. W, *Op.Cit.* Hlm.18



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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.

Meyer dan Allen berpendapat bahwa setiap komponen memiliki dasar yang berbeda. Pegawai dalam komponen afektif tinggi, masih bergabung dengan organisasi karena keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi⁷¹.

E. Pengaruh Kepuasan kerja dan *Turnover Intention*

Menurut Teori Ketidakesesuaian seseorang akan merasakan kepuasan kerja apabila tidak ada perbedaan antara yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan, dalam hal ini batas minimal kebutuhan telah *Turnover Intention* Kepuasan Kerja terpenuhi. Jika kebutuhannya telah terpenuhi di atas batas minimal maka seseorang akan merasa lebih puas. Sebaliknya bila batas minimal kebutuhannya tidak terpenuhi maka seseorang akan merasakan ketidakpuasan kerja.

⁷¹Allen, N.J. and Meyer J.P, *Op. Cit.* Hlm. 85

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Monika dan Putra , menunjukan bahwa faktor keefektifan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap keinginan keryawan pada perusahaan untuk melakukan turnover intention⁷².

Penelitian yang dilakukan oleh Nasution, menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan kondisi terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan di lingkungan kerja seperti kebutuhan terhadap pekerjaan si pekerja, tingkat supervisi, hubungan sesame pekerja, kesempatanpromosi yang memadai, dan tingkat upah yang memadai. Kepuasan kerja sangat menentukan bagus tidaknya kinerja dari seorang karyawan. Jika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, maka mereka akan terpacu untuk berbuat lebih baik lagi⁷³. Dan Penelitian Widyantara dan Ardana , menunjukkan bahwa apabila kepuasan kerja yang dialami karyawan meningkat maka intensitas turnover yang terjadi pada karyawan fornt office department hotel Kuta Paradisso akan menurun⁷⁴.

F. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention

Sopiah menyatakan bahwa komitmen organisasional adalah dimensi prilaku 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

⁷² Monica,Putra Dkk, Pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasional, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention. E-JurnalManajemen, S.l,v. 6,n.3, p. 1644 - 1673, mar. 2017. <https://ojs.unud.a.c.id/index.php/Manajemen/article/view/28478> diakses 11 januari 2021

⁷³ Nasution, WA. 2009. Jurnal Mandiri, Volume 4, Nomor 2 - Pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap intensi turnover pada call center telkomsel di Medan. Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

⁷⁴ Widyantara, Ida Bagus Putra dan Ardana, I Komang. 2015. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Intensitas Turnover Karyawan . Volume IV, No. 6, 2015.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

anggota organisasi tersebut, serta karyawan akan berupaya semaksimal mungkin dalam pekerjaannya⁷⁵.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Fahrizal dan Utama, Murdiarta hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap keinginan karyawan untuk melakukan Turnover Intention⁷⁶.

Penelitian Titis Satwari 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 baik⁷⁷.

⁷⁵ Sopiah, Perilaku Organisasi, Yogyakarta: Andi Offset, 2008. hlm. 155

⁷⁶ Fahrizal dan Utama, Mudiarta. 2017. " Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Organisasional Dan Turnover Intention Karyawan Hotel Kajane Mue Ubud". E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 10, 2017: 5405-5431 Issn : 2302-8912.

⁷⁷ Titis Satwari Dkk, Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention (Survei Pada Karyawan Hotel Swiss-Belinn Malang", dikutip dari <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1622/2006> pada hari Senin Tanggal 23 November 2020 jam 15.00 Wib.

G. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1	Jimmy Susilo ⁷⁸ .	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention yang dimediasi oleh Komitmen Organisasional Karyawan Kontrak	1. Kepuasan Kerja Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasional 2. Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Turnover Intention. 3. Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention melalui mediasi komitmen organisasional.
2	Dwi Susanti ⁷⁹	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention (Studi Pada CV Rabbani Asysa)	Kepuasan kerja secara signifikan mempengaruhi <i>Turnover Intention</i> karyawan.
3	Ida Bagus Dwihana Parta Yuda ⁸⁰	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Hotel Holiday In Express	Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap terhadap turnover intention sedangkan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention.

⁷⁸ Jimmy Susilo, **Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* yang dimediasi oleh Komitmen Organisasional Karyawan Kontrak**, E-Jurnal Manajemen, Vol,8, No.6,2019:3700-3729, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana,Bali,Indonesia.diakses DOI:<https://doi.org/10.2483/EJMUNUD.2019.v08.i06.p15> diakses pada tanggal 05/02/2021.

⁷⁹ Dwi Susanti, **Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*** (Studi Pada CV Rabbani Asysa), Jurnal Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung 40012,2018

⁸⁰ Ida Bagus Dwihana Parta Yuda, **Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Hotel Holiday In Express**, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 10, 2017: 5319-5347, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia.2017 . <http://jurnal.stiebankbpdjateng.ac.id> diakses pada tanggal 05/02/2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
4	Candra Yudi Prasetyo ⁸¹	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Cv Surya Nedika Isabella	kepuasan kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap turnover intention pada CV Surya Nedika Isabella Kawedanan Magetan..
5	Ade Agusriadi ⁸²	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci	<ol style="list-style-type: none"> a. Kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intention, nilai t value lebih kecil dari t tabel yaitu 1,96. b. Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention berpengaruh positif, karena nilai t value lebih besar daripada t tabel 1,96.
6	Luz, C., M., D.R.Paul a, SL Oliveira, L. M. B ⁸³	Organizational commitment, job satisfaction and their possible influences on intent to turnover	Dimensi kepuasan kerja menunjukkan korelasi negatif dengan turnover intention. Dua di antaranya membuktikan korelasi negatif dengan turnoverintention secara intens: kepuasan kerja (-0.324) dan promosi (-0.312) yang berkorelasi kuat satu sama lain (0.625), karena keduanya terkait dengan remunerasi. Dimensi ketiga dari kepuasan kerja yang secara negatif mempengaruhi niat

⁸¹ Candra Yudi Prasetyo, **Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Cv Surya Nedika Isabella**, Jurnal Pendidikan Ekonomi FKIP UNIVERSITAS PGRI MADIUN Vol-6 No 2.2018. <http://e-journal.unipma.ac.id> diakses pada tanggal 05-02-2021

⁸² Ade Agusriadi, **Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kerinci**, jurnal S2 Ilmu Manajemen, Universitas Bung Hatta, Indonesia, Vol.3 No.1, 2019.

⁸³ Carolina Machado Dias Ramalho Luz, Sílvia Luiz de Paula, Lúcia Maria Barbosa de Oliveira, "**Organizational commitment, job satisfaction and their possible influences on intent to turnover**", Revista de Gestão, Vol. 25 Issue: 1, pp.84-101,2018 <https://doi.org/10.1108/REGE-12-2017-008> Permanent link to this document: <https://doi.org/10.1108/REGE-12-2017-008>.diakses pada tanggal 06 Februari 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
			untuk pergi adalah kepuasan dengan sifat pekerjaan (-0.242).
7	Inas Mohammed Saadeh and Taghrid Saleh Suifan Department of Business, University of Jordan, Amman, Jordan Inas Mohammed Saadeh and Taghrid Saleh Suifan Department of Business, University of Jordan, Amman, Jordan Inas Mohammed Saadeh dkk ⁸⁴	Job stress and organizational commitment in hospitals, The mediating role	Hasil menunjukkan pengaruh negatif yang signifikan dari stres kerja pada POS dan komitmen organisasi. Hasil juga menunjukkan efek mediasi negatif penuh dari POS pada hubungan antara stres kerja dan komitmen organisasi.

⁸⁴ Inas Mohammed Saadeh, *Job stress and organizational commitment in hospitals, The mediating role*”, International Journal Of Organizational Analiys, Department Of Business, University Of Jordan, Amman, 2019 The current issue and full text achieve of this journal is available on Emerald Insight at: www.emeraldinsight.com/1934-8835.htm

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
8.	Souar Youcef dkk ⁸⁵	The Impact of Job Satisfaction on Turnover Intention by the Existence of Organizational Commitment, and Intent to Stay as Intermediates Variables Using approach PLS in Sample Worker Department of Transport Saida	Hasil penelitian setelah perlakuan statistik menggunakan program SmartPLS3 menunjukkan pengaruh yang kuat terhadap Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention dengan adanya Organizational Commitment, dan Intent to Stay sebagai variabel perantara.
9.	Galih Kartika and Debora, E,Purba ⁸⁶	Job Satisfaction an Turnover Intention: The Mediating Effect of Affective Commitment	Komitmen affektif sepenuhnya memediasi hubungan antara kepuasan kerja dan niat berpindah.
10	Marina Romeo,d kk ⁸⁷	Job Satisfaction and Turnover Intention Among People With Disabilities Working in Special Employment Centers: The Moderation Effect of Organizational Commitment	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi dan dimensinya tidak berpengaruh signifikan terhadap hubungan langsung. Namun,

⁸⁵Souar Youcef, *The Impact of Job Satisfaction on Turnover Intention by the Existence of Organizational Commitment, and Intent to Stay as Intermediates Variables Using approach PLS in Sample Worker Department of Transport Saida*, Journal International University Tahar Mouley, Saida, Algeria University Tahar Mouley, DOI: [10.5923/j.mm.20160606.03](https://doi.org/10.5923/j.mm.20160606.03), 2016. Diakses pada tanggal 06 Februari 2021

⁸⁶ Galih Kartika and Debora, E,Purba, *Job Satisfaction an Turnover Intention: The Mediating Effect of Affective Commitment*, Psychological Research on Urban Society, Vol.1 (2):100-106, Faculty of Psychology, Universitas Indonesia, 2018

⁸⁷ Romeo M, Yepes-Baldó M and Lins C *Job Satisfaction and Turnover Intention Among People With Disabilities Working in Special Employment Centers: The Moderation Effect of Organizational Commitment*. Social Psychology and Quantitative Psychology Department, Faculty of Psychology, Universitat de Barcelona, Barcelona, Spain *Front. Psychol.* 11:1035. doi: [10.3389/fpsyg.2020.01035](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01035),2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
			beberapa komponen Kepuasan Kerja, seperti hubungan dengan rekan kerja dan dengan supervisor, memainkan peran penting dalam hubungan dengan Turnover Intension ketika dimoderasi oleh komitmen afektif dan nilai. Hasil kami menunjukkan bahwa penting bahwa departemen sumber daya manusia menciptakan kondisi yang mendukung lingkungan kerja dengan hubungan interpersonal yang positif antara karyawan dan manajer untuk meminimalkan Turnover Intention di SEC.

Kepuasan kerja dan komitmen organisasi, hubungan antar kedua variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* telah diuji oleh peneliti terdahulu dengan hasil yang berbeda-beda. Penelitian terdahulu terkait kepuasan kerja dan komitmen organisasi masih menunjukkan hasil yang bertentangan. terkait tentang hubungan kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *tunover intention*. Penelitian Jimmy Susilo (2021) Kepuasan Kerja Berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen Organisasional, Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Turnover Intention dan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap tunover intention melalui mediasi komitmen organisasional. dalam hal ini didukung Dwi Susanti (2018) Kepuasan kerja secara signifikan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

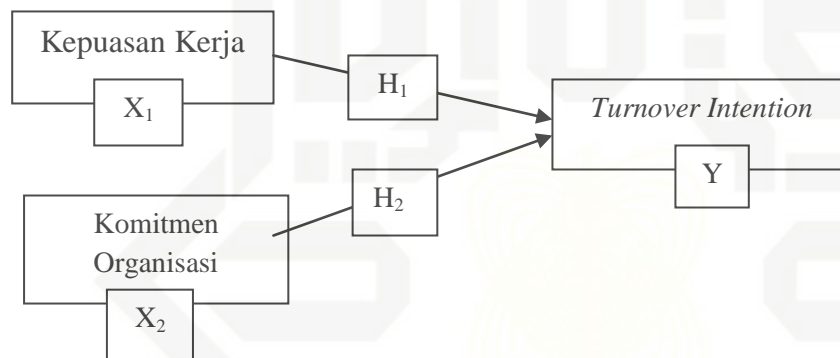
mempengaruhi *Turnover Intention* karyawan. Ida Bagus Dwihana Parta Yuda (2017) Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap terhadap turnover intention. penelitian ini terdapat variabel stres kerja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* hasil variabel kepuasna kerja tersebut sama dengan penelitian Candra Yudi Prasetyo (2018) bahwa kepuasa kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap turnover intention pada CV Surya Nedika Isabella Kawedanan Magetan. Carolina Machado Diaz Ramalho Luz (2021) kepuasan kerja dan komitmen organisasi menunjukkan korelasi negative dengan turnover intention. Inaz Mohammed Saadeh (2019) Komitmen Organisasi berpengaruh negatif yang signifikan dan menunjukkan efek mediasi negatif penuh, Souar Youcef (2021) Kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap turnover intention dan variabel komitmen organisasi sebagai variabel perantara. Begitu juga penelitian Galih Kartika (2018) Indikator komitmen afektif dari variabel Komitmen organisasi berpengaruh signifikan dan sepenuhnya memdiasi hubungan antara kepuasan kerja dan niat berpindah.

Penelitian terkait tentang perbedaan kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover intention Ade Agusriadi (2019), kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap turnover intention dan pada variabel komitmen organisasi berpengaruh positive terhadap turnover intention. Marina Romeo (2020) hasil menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap turnover intention. Namun beberpa indikator kepuasan kerja seperti hubungan dengan rekan kerja dan supervisor terdapt pengaruh dan memainkan peran penting dalam hubungan dengan turnover intention.

Dari paparan diatas, penelitian ini mengeksplorasi pengaruh kepuasan kerja terhadap tunover intention dan komitmen organisasi terhadap turnover intention dijelaskan obyek dalam penelitian yaitu agen pada PT.Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency di pekanbaru yang diduga juga didapatkan fenomena terkait turnover intention.

H. Kerangka Pikir

Gambar : 2.1 Kerangka Konseptual



Keterangan :

H₁ = pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*

H₂ = pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention*

I. Hipotesis

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan hasil kajian empiris sebelumnya, maka peneliti mengajukan beberapa hipotesis sebagai berikut:

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

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

J. Konsep Operasional Penelitian

Konsep Operasional digunakan agar tidak menimbulkan penafsiran ganda yaitu dengan memberikan batasan terhadap variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 2.2
Konsep Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Likert
1	Kepuasan Kerja (X_1)	Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana karyawan memandang pekerjaan mereka ⁸⁸ .	1. Pekerjaan itu sendiri. 2. Supervisor (Atasan) 3. Rekan Kerja. 4. Promosi (Promotion) 5. Gaji (Pay) 6. Kondisi kerja (Working Conditions)	1. Sangat Tidak Sejuju 2. Tidak Setuju 3. Netral 4. Setuju 5. Sangat setuju
2	Komitmen Organisasi (X_2)	Robbins Komitmen organisasi adalah menyatakan definisi dari motivasi yaitu kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi beberapa kebutuhan individual ⁸⁹ .	1. Komitmen Afektif 2. Komitmen Berkelanjutan (<i>Continuance commitment</i>) 3. Komitmen Normatif	1. Sangat Tidak Setuju 1. Tidak Setuju 2. Netral 3. Setuju 4. Sangat Setuju

⁸⁸ Handoko. MSDM dan Job Satisfaction. Bandung : PT. Permata, 2002. Hlm..193

⁸⁹ Robbins, Stepen, P Judge, Thimoty. "Perilaku Organisasi". Edisi 12 Jakarta: Salemba 4, 2007. Hlm: 166

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Likert
3	<i>Turnover Intention</i> (Y)	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, satu tahun yang akan datang, dan dua tahun yang akan datang ⁹⁰ .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Absensi yang meningkat 2. Mulai malas bekerja 3. Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja 4. Melakukan protes terhadap kebijakan-kebijakan perusahaan kepada atasan. 5. Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Netral 4. Setuju 5. Sangat Setuju

⁹⁰Dharma,*Op. Cit*, Hlm.1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian “Field Research” yaitu jenis penelitian yang dapat pula disebut sebagai penelitian empiris penelitian yang data dan informasinya diperoleh dari kegiatan lapangan kerja penelitian⁹¹.

Sedangkan pendekatan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif dapat diartikan juga sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk mrnguji hipotesis yang telah ditetapkan⁹².

Jenis Data Dalam pembahasan selanjutnya diperlukan data dan informasi yang lengkap, untuk itu jenis dan data yang diperlukan: Data kuantitatif yaitu data yang terbentuk bilangan. Seperti data jumlah Agen dan absensi tenaga kerja. Sugiyono⁹³.

Sumber Data Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Sekunder Data yang telah dikumpulkan pihak lain, bukan oleh riset sendiri dapat pula dikatakan sebagai data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dan sumber-sumber yang telah ada.

⁹¹Supardi, Metode Penelitian Ekonomi & Bisnis, (Yogyakarta: UII Press, 2005), hlm.34

⁹²Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. (Bandung Alfabeta:2008) hlm.215

⁹³Ibid., hlm 215

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan dan laporan-laporan penelitian terdahulu⁹⁴.

Metode ini sebagai metode ilmiah karena telah menemui kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis.

Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik⁹⁵.

Pada penelitian ini, data kuantitatif digunakan untuk menemukan Pengaruh Kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* Agen di PT.Asuransi Takaful Keluarga Ro Riau.

B. 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.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh

⁹⁴ Sulyanto, *Metode Riset Bisnis*. (Yogyakarta,Penerbit Andi:2006) hlm 120

⁹⁵ Sugiyono, *Op.Cit*, hlm.7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya⁹⁶. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 45 orang pada tahun 2019 yaitu seluruh Agen pada PT.Asuransi Takaful keluarga RO Riau Agency Pekanbaru.

Dalam penelitian dibedakan antara populasi secara umum dengan populasi target atau “*target population*”. Populasi target adalah populasi yang menjadi sasaran keberlakuan kesimpulan penelitian. Dengan populasi penelitian adalah keseluruhan subjek penelitian yaitu seluruh Agen PT.Asuransi Takaful Keluarga Ro Riau.

Sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sampel jenuh sebagai dasar pengambilan sampel, yang dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel⁹⁷.

D. 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.

⁹⁶Ibid hlm 148

⁹⁷ Sugiyono). *Metode Penilaian*. Bandung: Alfabeta,2001. Hlm.61



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

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.

E. 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 diteliti⁹⁸. 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 ketahui⁹⁹. 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

⁹⁸ Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara. 2003.Hlm.76

⁹⁹ Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2006.Hlm.86

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 diselidiki¹⁰⁰. Observasi atau yang disebut puladenganpengamatan, 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 dilakuakn 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 pengamatan¹⁰¹.

¹⁰⁰ Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi, *Op.Cit.* Hlm.70

¹⁰¹ Arikunto, Suharsimi, *Op.Cit.* Hlm.157

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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-keterangan¹⁰². 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 terstruktur¹⁰³.

Menurut Denzin dan Lincoln ada lagi yang namanya wawancara kelompok yang biasanya berupa pemberian beberapa pertanyaan sistematis kepada beberapa individu sebagai kelompok secara

¹⁰²Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi, *Op.Cit.* Hlm.83

¹⁰³Arikunto, Suharsimi, *Op.Cit.* Hlm.155



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

serempak¹⁰⁴. Pada tahap ini, wawancara dilakukan pada agen RO Takaful Riau

4. StudiDokumenter

Studi dokumenter (*documentery 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 Sukamadinata¹⁰⁵. 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.

F. Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian

Skala pengukuran adalah mengklarifikasikan variabel yang akan diukur supaya tidak terjadi kesalahan dalam menentukan analisis data dan langkah penelitian sebelumnya¹⁰⁶. Dalam penelitian ini skala yang digunakan yaitu skala likert. Skala likert berfungsi untuk mengetahui derajat dari tingkatsangat tidak setuju hingga tingkat sangat setuju terhadap pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Bobot yang diberikan sebagai berikut¹⁰⁷:

¹⁰⁴ Denzin, Norman K. dan Yvonna S. Lincoln (eds.). *Handbook of Qualitative Research*. Terj. Dariyatno dkk. Jogjakarta: Pustaka Pelajar, 2009. Hlm, 98

¹⁰⁵ Sukmadinata, Nana Syaodih, *Op.Cit.* Hlm.221

¹⁰⁶ Ridwan, *Metode dan Tehnik Mneyusun Tesis*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm.81

¹⁰⁷ *Ibid.* Hlm.85

Tabel 3.1
Bobot Skala Likert

Bobot	Makna
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Netral
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Sumber : Sugiyono,2000:183

Kategori skala likert yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Jawaban sangat setuju diberi skor 5
2. Jawaban setuju diberi skor 4
3. Jawaban netral diberi skor 3
4. Jawaban tidak setuju diberi skor 2
5. Jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1

Instrumen merupakan alat yang digunakan sebagai pengumpul data dalam suatu penelitian dapat berupa kuesioner, sehingga skala pengukuran instrumen adalah menentukan satuan yang diperoleh, sekaligus jenis data atau tingkatan data, apakah data tersebut berjenis nominal, ordinal, interval maupun rasio¹⁰⁸. Uji Instrumen data, dilakukan melalui:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh

¹⁰⁸Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta:Kencana, 2013,hlm.25



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kuesioner tersebut¹⁰⁹.

Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2$, kesimpulannya item kuesioner tersebut valid.

Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan $df = n-2$, maka kesimpulannya item kuesioner tersebut tidak valid.

2. Uji Realibilitas

Uji Realibilitas adalah menguji instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data. Nilai Cronbach alpha kritis pada penelitian ini menggunakan nilai 0,60 dengan asumsi bahwa daftar pertanyaan pertanyaan yang diuji akan dikatakan reliabel bila nilai cronbach's alpha $\geq 0,60$. Analisis dengan menggunakan statistik untuk mengetahui hubungan antar variabel digunakan rumus regresi, baik regresi linier sederhana maupun regresi berganda, kemudian diuji dengan uji t dan uji F untuk mengetahui signifikan hubungan antar variabel.

Uji reliabilitas menunjukkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Dalam bukunya, sujianto mengemukakan bahwa reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cronbach's diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach's 0 sampai 1.

¹⁰⁹Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 16*. (Semarang: UNDIP, 2011), Cet v, Hal.52.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dan ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Triton seperti yang dikutip sujianto jika skala itu dikelompokkan kedalam lima kelas dengan reng yang sama maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut¹¹⁰:

1. Nilai Alpha Cronbach 0,00 – 0,20 berarti kurang reliabel
2. Nilai Alpha Cronbach 0,21-0,40 berarti agak Reliabel
3. Nilai Alpha Cronbach 0,41 – 0,60 berarti cukup reliabel
4. Nilai Alpha Cronbach 0,61 – 0,80 berarti reliabel
5. Nilai Alpha Cronbach 0,81 – 1,00 berarti sangat reliabel

G. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis secara deskriptif variabel penelitian yang digunakan. Teknik analisis deskriptif dibagi menjadi dua yaitu deskripsi responden dan deskripsi variabel.

a. Deskripsi Responden

Dalam penelitian ini deskripsi responden berisi tentang klasifikasi kuesioner secara umum yang diantaranya terdiri dari jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir.

Deskripsi responden bertujuan untuk mengetahui karakteristik responden yang diteliti, kemudian dilakukan pengolahan terhadap data dasar melalui perhitungan statistik deskripsi.

¹¹⁰Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012. Hlm.246

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Deskripsi Variabel

Analisis variabel digunakan untuk mendapatkan gambaran tentang variabel dilihat dari rata-rata (mean) masing-masing variabel. Dengan prosedur sebagai berikut:

- 1) Menghitung nilai mean untuk setiap variabel/obyek/item.
- 2) Membuat kategori nilai mean dengan pengkategorian skor yang telah dibuat yaitu:

Dengan menggunakan skala likert diketahui bobot nilai tertinggi adalah 5 dan nilai terendah adalah 1, maka jumlah interval dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai maksimum} - \text{minimum}}{\text{Kelas interval}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0,8$$

Dengan rentang skala 0,8 maka skor kepuasan kerja dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- 1) Sangat Buruk (SBr) apabila skor variabel 1,00 s/d 1,79 yang menunjukkan kepuasan kerja sangat buruk.
- 2) Buruk (Br) apabila skor variabel 1,80 s/d 2,59 yang menunjukkan kepuasan kerja buruk.
- 3) Cukup Baik (Cb) apabila skor variabel 2,60 s/d 3,39 yang menunjukkan kepuasan kerja cukup baik.
- 4) Baik (B) apabila skor variabel 3,40 s/d 4,19 yang menunjukkan kepuasan kerja baik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) Sangat Baik (SB) apabila skor variabel 4,20 s/d 5,00 yang menunjukkan kepuasan kerja sangat baik.

Sementara dengan rentang skala 0,8 maka skor komitmen organisasi dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- 1) Sangat Buruk (SBR) apabila skor variabel 1,00 s/d 1,79 yang menunjukkan komitmen organisasi sangat buruk.
- 2) Buruk (Br) apabila skor variabel 1,80 s/d 2,59 yang menunjukkan komitmen organisasi buruk.
- 3) Cukup baik (Cb) apabila skor variabel 2,60 s/d 3,39 yang menunjukkan komitmen organisasi cukup baik.
- 4) Baik (B) apabila skor variabel 3,40 s/d 4,19 yang menunjukkan komitmen organisasi baik.
- 5) Sangat Baik (SB) apabila skor variabel 4,20 s/d 5,00 yang menunjukkan komitmen organisasi sangat baik.

Sementara dengan rentang skala 0,8 maka skor *turnover intention* dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- 1) Sangat Rendah (SR) apabila skor variabel 1,00 s/d 1,79 yang menunjukkan *turnover intention* sangat rendah.
- 2) Rendah (R) apabila skor variabel 1,80 s/d 2,59 yang menunjukkan *turnover intention* rendah.
- 3) Cukup (Ct) apabila skor variabel 2,60 s/d 3,39 yang menunjukkan *turnover intention* cukup tinggi.
- 4) Tinggi (T) apabila skor variabel 3,40 s/d 4,19 yang menunjukkan *turnover intention* tinggi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) Sangat Tinggi (ST) apabila skor variabel 4,20 s/d 5,00 yang menunjukkan *turnover intenion* sangat tinggi.

2. Uji Asumsi Klasik

Sebagai prasyarat untuk dapat menggunakan analisis regresi linier berganda dalam tehnik analisis data maka peneliti melakukan asumsi terlebih dahulu. Uji asumsi dasar yaitu:

a) Uji Normalitas

Pengujian normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data¹¹¹. Pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui sebuah data menggunakan uji kolmogrov Smirnov, dalam hal ini untuk mengetahui apakah suatu data terdistribusi secara normal dengan ketentuan jika signifikansi (significance level) lebih dari 0,05 (sig.0,05).

b) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika ditemukan adanya multikolinieritas maka koefisien regresi variabel tidak tentu dan kesalahan menjadi tidak terhingga¹¹². Salah satu metode untuk mendiagnosa adanya multikolinieritas adalah dengan menganalisis nilai tolerance dan lawannya variance infltion factor (VIF). Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang

¹¹¹ Budi Purbayu Santosa dan Ashari. *Analisis Statistik dengan Microsoft Axcel & SPSS*. Yogyakarta. :Andi Offset, 2005 Hlm 55

¹¹² Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2006 Hlm 87

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi, karena $VIF = 1/Tolerance$. Nilai cutoff yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai tolerance kurang 0,1 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 10^{113} .

c) Uji Heteroskedastisitas.

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Pola yang tidak sama ini ditunjukkan dengan nilai yang tidak sama ini ditunjukkan dengan nilai yang tidak sama antar satu varians dari residual¹¹⁴.

d) Uji autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Masalah ini timbul karena residual 99 (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Hal ini sering ditemukan pada data runtut waktu (time series) karena —gangguan pada seseorang individu/kelompok cenderung mempengaruhi —gangguan pada individu/kelompok yang sama pada periode berikutnya.

¹¹³*Ibid.* Hlm 89

¹¹⁴Budi Purbayu Santosa dan Ashari. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*. Yogyakarta. : Andi Offset, 2005 Hlm 67

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada data crossection (silang waktu), masalah autokorelasi relatif jarang terjadi karena —gangguan‖ pada observasi yang berbeda berasal dari individu kelompok yang berbeda. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi.

Pendekatan yang sering digunakan untuk menguji ada tidaknya autokorelasi adalah uji Durbin-Watson (DW test) ¹¹⁵

Tabel 3.2
Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	No Disicion	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negatif	No Disicion	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi, positif atau negatif	Tidak Ditolak	$du < d < 4 - du$

Sumber : Imam Ghozali, (2013:111)

e) Uji Regresi Ganda

Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan teknik statistik analisis regresi linier berganda, yaitu alat ukur mengenai hubungan yang terjadi antara variabel terikat (Y) dengan dua atau lebih variabel bebas (X_1, X_2, \dots, X_n). dengan regresi linear berganda ini, keeratan atau kuat tidaknya hubungan (kuat, lemah, atau tidak ada hubungan sama sekali antara variabel-variabel tersebut dapat diketahui. Untuk melihat persamaan garis regresi bagi masing-masing variabel bebas dapat dilakukan dengan cara perhitungan regresi linier berganda,

¹¹⁵Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2013 hlm. 110

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yakni regresi Y atas X_1 dan regresi Y atas X_2 .

Adapun bentuk persamaan regresi ganda adalah¹¹⁶:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = *Turnover Intention*

a = Konstanta (harga konstanta) harga y bila $x=0$ b_1, b_2, b_n angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependent yang didasarkan pada perubahan variable independent. Bila (+) maka terjadi dan bila (-) maka terjadi penurunan

b_1 = Koefisien Regresi Kepuasan kerja

b_2 = Koefisien Regresi Komitmen Organisasi

X_1 = Kepuasan Kerja

X_2 = Komitmen Organisasi

H. Pengujian Hipotesis

Pembuktian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji statistik yang didukung oleh uji ekonometrika sebagai berikut:

1. Uji T (Uji Parsial)

Untuk mengetahui keterandalan serta kemaknaan dari nilai koefisien regresi, sehingga dapat diketahui apakah pengaruh variabel Kepuasan nasabah (X_1), dan Komitmen Organisasi (X_2) terhadap turnover intention (Y), signifikan atau tidak. Kriteria pengujian yang digunakan yaitu:

¹¹⁶ Suharsaputra, Uhar. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama, 2014.Hlm. 89



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ H_0 diterima, artinya masing-masing variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap turnover intention.
- b) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya masing-masing variabel kepuasan kerja, dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap turnover intention.

I. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas, sebaliknya jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen¹¹⁷.

¹¹⁷Ghozali, *Aplikasi Multivariate dengan progam IBM SPSS*, (Yogyakarta:Universitas Diponegoro), 2012,hlm 97

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. 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 agen tinggi, maka turnover intention agen takaful keluarga Ro Riau meningkat
2. komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap turnover intention agen di PT.Asuransi Takaful Ro Riau Agency. Hal ini dapat diartikan Jika komitmen organisasi agen takaful Ro Riau Agency pekanbaru tinggi, maka Turnover intention agen meningkat.
3. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap turnover intention, Namun perusahaan masih perlu meningkatkanKepuasan kerja yang tinggi akan menurunkan intensi turnover agen dan melakukan upaya meningkatkan dan mempertahankan komitmen agen yang memang sudah ada seperti, Mengadakan sosialisasi lebih mendalam tentang profil PT. Asuransi Takaful Keluarga dan peraturannya, baik peraturan langsung dari pemerintah maupun peraturan dalam perusahaan.

B. 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 yang akan meningkatkan komitmen agen sehingga turnover intention diperusahaan dapat semakin rendah. Misalnya, perusahaan menciptakan profesi agen sebagai profesi yang diminati dan membuka seluas-luasnya promosi dan jenjang karir sebagai agen.
2. Pihak Busines Owner PT.Asuransi Takaful Keluarga Ro Riau Agency diharapkan dapat memperhatikan kejra agen terkait pelayanan terhadap nasabah. Misalnya, kelanacaran pembayaran kntribusi nasabah, pengurusan klaim nasabah dan informasi kepesertaan nasabah.
3. Bagi penelitian yang akan datang sebaiknya menambahkan variabel – variabel lain yang dapat mempengaruhi turnover intention.

C. Keterbatasan

Dalam penelitian ini penulis menyadari masih banyak keterbatasan yang mempengaruhi hasil penyusunan tesis ini, antara lain:

1. Keterbatasan objek yang diteliti

Dalam penelitian ini penulis hanya memiliki dua aspek yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang dapat mempengaruhi keinginan agen berpindah kerja. Sehingga penelitian ini masih kurang cermat dibandingkan jika seluruh aspek yang dapat mempengaruhi keinginan agen berpindah kerja.

2. Keterbatasan responden
Penulis tidak dapat mengetahui kebenaran data yang diperoleh dari responden dalam menjawab kuesioner secara jujur atau tidak. Apabila responden dalam menjawab kuesioner tidak jujur, amak hasil penelitian ini tentu tidak berlaku secara mutlak.
3. Keterbatasan peneliti
Dalam penelitian ini, peneliti tidak melakukan penelompokan terhadap karakteristik responden seperti status perkawinan, usia, pendidikan, jenis kelamin, dan masa kerja yang dimana agen masih memiliki potensial keluar dari perusahaan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rineka Cipta
- 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.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Andini R, 2006. Analisis Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional terhadap Turnover Intention. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro
- Astri Haryanti, 2016. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention* (Studi Kasus pada PT. Asuransi Takaful Kleuarga Cabang Yogyakarta, Skripsi, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Cipta Dharma, 2013 *Hubungan Antara Turnover Intention dengan Komitmen Organisasional di PT.X Medan*, Jurnal Eksis. Vol 1, No.2 April.
- Dharma, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Selemba Empat
- Galih Kartika an Debora E. Purba. 2018. *Job Satisfaction and Turnover Intention: The Mediating Effect of Affective Commitment*. Psychological Research on Urban Society, vol. 1(2):100-106. Faculty of Psychology. Universitas Indonesia.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hambari, Niko. 2016. *Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi Dan Ketidakamanan (Job Insecurity) Terhadap Intensi Keluar (Turnover Intention) Pada PT. Asia Petrocom Services (Aps) Duri*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru
- Handoko. 2008. *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi, Cetakan Kesepuluh*, 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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hari Purwanto, *Pengaruh Faktor-faktor Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention di Lingkungan SMP Negeri 1 Kota Madiun*. Jurnal Jibeka, 2014
- Herland Nurtika dan Ni Ketut Sariyathi, " **Pengaruh Kompensasi Finansial Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pada Pt. Asuransi Sinarmas Cabang Denpasar**". E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 5, 2018:2764-2792
- Ilhami Yucel, 2012. *Examining the Relationship among Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention: An Empirical Study*. International Journal of Business and Management Vol.7 No.20. Departement of Mangement, Erzincan University, Erzincan, Turkey
- Jadongan Sijabat, 2017 "**Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi dan Keinginan Untuk Pindah**" dikutip dari <https://scholar.google.co.id/citations?user=wGEkt7oAAAAJ&hl=id&oi=sra> diakses pada tanggal 19 September 2020 jam 15.00 WIB
- Kreitner Robert, 2011. *Perilaku Organisasi*. Jakarta:Selemba Empat
- Komang Gede Mahendra, Adnyana Sudibya dan Manuati Dewi, 2017. *Peran Komitmen Organisasi dalam Memediasi Terhadap Turnover Intention Agen PT. Prudential Indonesia Life Assurance Denpasar*, Jurnal Buletin Studi Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Bali
- 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
- Marwansyah, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta: Bandung
- M. Wahyu Prihantono, 2001 *Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi*, Yogyakarta: Kanisius
- Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life And General) Konsep dan Sistem Operasional*, Gema Insani: Jakarta
- Mobley, W. H. 1986. *Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat dan Pengendaliannya*. Alih Bahasa : Nurul Imam, Jakarta : PT. Pustaka Binaman Pressindo.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Ni Made Dwi Puspitawati dan Gede Riana, **“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kualitas Layanan”** Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Vol.8 No.1, Februari 2014. Bali : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (UNUD)
- 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, Departemen of Management and Humanities, University Technology Petronas, 31750 Seri Iskandar, Perak,Malaysia
- Ridlo, I. A. 2012. **Turn Over Karyawan “Kajian Literatur”**. Surabaya: Public Health Movement
- 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
- Siagian, S. P. 2011. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Simamora.2010. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Alfabeta:Bandung
- 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
- Sopiah. 2008. **Perilaku Organisasional**. Yogyakarta: Andi.
- Sudarmanto.2009. **Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2010, **Metodologi Penelitian Kuantatif Dan R**. Bandung : alfabeta



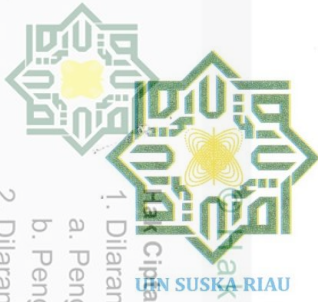
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Suliyanto.2011. *Ekonometrika Terapan Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Abadi Wibowo. 2007. *Manajemen kerja*.Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Tika Nur Halimah, 2016. *Pengaruh Job Insecurity, Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Pramuniaga Di Gelael Supermarket (Studi Kasus Pada Gelael Superindo Kota Semarang)*, Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pendaran Semarang.
- Wijono, Sutarto. 2010. *Psikologi Industri dan Organisasi*.Kencana : Jakarta.
- Wahjono Sentot Imam. 2015 *Manejemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Salemba Empat
- 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.



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004
 Phone & Facs, (0761) 858832, Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id

Nomor : 1193/Un.04/Ps/PP.00.9/2020 Pekanbaru, 02 Desember 2020
 Lamp. : 1 berkas
 Hal : Izin Melakukan Kegiatan Riset Tesis/Disertasi

Kepada
 Yth. Gubernur Riau
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
 Satu Pintu Riau
 Pekanbaru

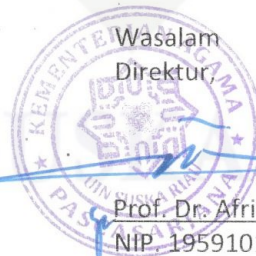
Dengan hormat, dalam rangka penulisan tesis/disertasi, maka dimohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengizinkan mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama	: DEWI HARTATI
NIM	: 21790325725
Program Studi	: Ekonomi Syariah S2
Semester/Tahun	: VII (Tujuh) / 2020
Judul Tesis/Disertasi	: PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP TURNOVER INTENTION AGEN PT.ASURANSI TAKAFUL KELUARGA RO RIAU AGENCY PEKANBARU

untuk melakukan penelitian sekaligus pengumpulan data dan informasi yang diperlukannya dari PT. Asuransi Takaful Keluarga RO. Riau Agency. JL.Todak, Gg Udang Putih No 1, Tangkerang Barat, Kec.Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

Waktu Penelitian: 3 Bulan (26 November 2020 s.d.26 Januari 2021)

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Wasalam
 Direktur,

Prof. Dr. Afrizal. M, MA
 NIP. 19591015 198903 1 001

UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISSET/37104
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISSET/PRA RISSET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN TESIS**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Direktur Program Pascasarjana UIN Suska Riau, Nomor : 1193/Un.04/Ps/PP.00.9/2020 Tanggal 2 Desember 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

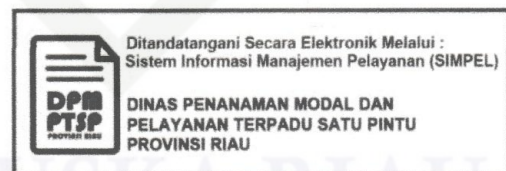
- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | DEWI HARTATI |
| 2. NIM / KTP | : | 21790325725 |
| 3. Program Studi | : | EKONOMI SYARIAH |
| 4. Konsentrasi | : | EKONOMI SYARIAH |
| 5. Jenjang | : | S2 |
| 6. Judul Penelitian | : | PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP TURNOVER INTENTION AGEN PT.ASURANSI TAKAFUL KELUARGA RO RIAU AGENCY PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA RO RIAU AGENCY JL.TODAK, GG.UDANG PUTIH NO.1, TANGKERANG BARAT, KEC.MARPOYAN DAMAI, KOTA PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 10 Desember 2020



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA RO RIAU AGENCY
3. Direktur Program Pascasarjana UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KARTU KONTROL KONSULTASI

BIMBINGAN TESIS / DISERTASI MAHASISWA

NAMA :

NIM :

PROGRAM STUDI :

KONSENTRASI :

PEMBIMBING I / PROMOTOR :

PEMBIMBING II / CO PROMOTOR :

JUDUL TESIS/DISERTASI :

.....
.....
.....

Stasiun PROGRAM PASCASARJANA of Sultan Syarif Kasim Riau
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KONTROL KONSULTASI BIMBINGAN TESIS / DISERTASI *

NO.	Tanggal Konsultasi	Materi Pembimbing / Promotor *	Paraf Pembimbing/ Promotor	Keterangan
1.	05/12/2020	Buat Angket	Muy	
2.	2	Rancangan Analisis Instrumen Penelitian	Muy	
3.	21/12/2020	Revisi Bab I, II, III dan IV	Muy	
4.	11/01/2021	Revisi Bab I, II, III, IV Buat Abstrak	Muy	
5.	20/01/2021	Revisi Bab IV dan Abstrak	Muy	
6.	25/01/2021	BAB IV dan Bab V	Muy	

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Catatan :
*Coret yang tidak perlu

Pekanbaru, 20....

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan disertasi atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KONTROL KONSULTASI BIMBINGAN TESIS / DISERTASI *

NO.	Tanggal Konsultasi	Materi Pembimbing / Promotor *	Paraf Pembimbing/ Co Promotor	Keterangan
1.	07-12-20	Revisi Bab I, II, III	HF	
2.	17-12-20	Revisi Bab III landasan Teori di tambah	HF	
3.	20-12-20	Revisi bab IV Teknik Membaca Output hasil penelitian	HF	
4.	12-01-21	Revisi Bab IV dan Abstrak	HF	
5.			HF	
6.			HF	

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Catatan :
*Coret yang tidak perlu

Pekanbaru, 20....

Pembimbing II / Co Promotor*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan disertasi atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





KUISIONER

Kuisisioner ini digunakan sebagai data penelitian yang berjudul **“KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP TURNOVER INTENTION AGEN PT.ASURANSI TAKAFUL KELUARGA RO RIAU AGENCY”** oleh Dewi Hartati, Nim: 21790325725, Mahasiswi Pasca Sarjana UIN Suska Riau. Peneliti mengharapkan kesediaan Bapak/ibu/Saudara/i yang terhormat dalam pasrtisipasinya untuk mengisi kuesioner ini dengan teliti dan lengkap agar didapat data yang akurat. Seluruh data yang ada dijamin kerahasiaannya. Atas kesediaannya, saya mengucapkan terimakasih.

Tertanda

Dewi Hartati
21790325725

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tanggal Pengisian Kuesioner:...../...../2020 Tanda Tangan:

IDENTITAS RESPONDEN

- a. Nama :
- b. Alamat :
- c. No.Hp :
- d. Usia :
- e. Agama :

Untuk pertanyaan dibawah ini lingkari salah satu jawaban yang cocok.

- f. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
- g. Status : Belum Menikah/Menikah/Janda/Duda
- h. Pendidikan Terakhir : Tidak Sekolah/SD/SMP/SMS/D3/S1/S2/S3
- i. Mulai Aktif Agen :
 - a. 1-5 tahun
 - b. 6-10 tahun
 - c. 11-15 tahun
 - d. <16 tahun

Berilah tanda checklist (V) pada pernyataan dibawah ini yang anda anggap paling sesuai dengan kenyataan yang pekerjaan anda sebagai agen secara jujur dengan memilih alternatif sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju, TS : Tidak Setuju, N=Netral, S=Setuju : Sangat Setuju

1. Pertanyaan untuk Variabel Kepuasan Kerja (X₁)

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Profesi sebagai agen menarik dan menyenangkan.					
2	Profesi sebagai agen adalah hancur untuk					



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	belajar memahami orang lain.					
3	Atasan senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.					
4	Atasan bertanggung jawab dan menyenangkan.					
5	Rekan kerja saling menjaga komunikasi dengan baik.					
6	Rekan kerja berpengaruh terhadap semangat dalam melakukan pekerjaan.					
7	Asuransi Takaful keluarga memberikan kesempatan peningkatan karir pada agen.					
8	Promosi karir diberikan secara terbuka ke seluruh agen.					
9	Gaji agen Asuransi Takaful sesuai dengan harapan para agen.					
10	Gaji diberikan dapat memenuhi kebutuhan (sandang, pangan, dan papan) para agen.					
11	Ruangan kerja agen sangat kondusif.					
12	para agen diberikan fasilitas kerja yang lengkap.					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berilah tanda checklist (V) pada pernyataan dibawah ini yang anda anggap paling sesuai dengan kenyataan yang pekerjaan anda sebagai agen secara jujur dengan memilih alternatif sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju, TS : Tidak Setuju, N=Netral, S=Setuju : Sangat Setuju

2. Pertanyaan untuk Variabel Komitmen Organisasi (X₂)

		SS	S	N	TS	STS
1	Agen Memiliki kontrak agen.					
2	Agen memiliki keinginan untuk terus bekerja.					
3	Agen harus memenuhi target.					
4	menjadi seorang agen merupakan sebuah kebutuhan.					
5	Sebagai agen wajib atau mengikuti trainingpelatihan untuk bekal agen.					
6	Setiap agen wajib mempunyai lisensi.					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berilah tanda checklist (V) pada pernyataan dibawah ini yang anda anggap paling sesuai dengan kenyataan yang pekerjaan anda sebagai agen secara jujur dengan memilih alternatif sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju, TS : Tidak Setuju, N=Netral, S=Setuju : Sangat Setuju

3. Pertanyaan untuk Variabel Turnover Intention

		SS	S	N	TS	STS
1	Setiap agen yang tidak menghadiri pelatihanakan dikenakan <i>punishment</i> /hukuman.					
2	Setiap agen akan melaporkan kegiatan harian,mingguan dan bulanan.					
3	Pekerjaan sebagai agen tidak full time bisa disambi pekerjaan lain kecuali perusahaandalam bidang yang sama.					
4	Evaluasi agen dilakukan perenam bulan atau persemester.					
5	Agen bertanggung jawab melayani dan menjagakelancaran pembayaran nasabah.					
6	Agen harus menguasai semua produk.					
7	Atasan bertanggung jawab terhadap pekerjaan agen terkait laporan harian, mingguan dan bulanan.					
8	Agen diberikan kesempatan untuk meminta atasan membantu pekerjaannya.					
9	Setiap agen yang berprestasi berhak mendapatkan reward.					
10	Pekerjaan sebagai agen merupakan pekerjaanyang menggunakan team work, baik sesama agenmaupun antara agen dan					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X1.10	Pearson Correlation	.456**	.348*	.463**	.342*	.605**	.677**	.300*	.360*	.870**	1	.662**	.732**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.002	.019	.001	.022	.000	.000	.045	.015	.000		.000	.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X1.11	Pearson Correlation	.478**	.312*	.445**	.333*	.622**	.525**	.140	.193	.497**	.662**	1	.730**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.001	.037	.002	.026	.000	.000	.357	.205	.001	.000		.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
X1.12	Pearson Correlation	.275	.186	.609**	.274	.622**	.609**	.009	.154	.645**	.732**	.730**	1	.751**
	Sig. (2-tailed)	.067	.221	.000	.069	.000	.000	.952	.311	.000	.000	.000		.000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
TOTAL X1	Pearson Correlation	.546**	.439**	.696**	.623**	.835**	.832**	.499**	.531**	.861**	.857**	.739**	.751**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasi

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.253	.445**	.052	.308*	.644**	.546**
	Sig. (2-tailed)		.094	.002	.735	.040	.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45
X2.2	Pearson Correlation	.253	1	.296*	.598**	.233	.285	.702**
	Sig. (2-tailed)	.094		.048	.000	.124	.058	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45
X2.3	Pearson Correlation	.445**	.296*	1	.407**	.527**	.518**	.744**
	Sig. (2-	.002	.048		.006	.000	.000	.000



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	tailed)							
	N	45	45	45	45	45	45	45
X2.4	Pearson Correlation	.052	.598**	.407**	1	.452**	.247	.748**
	Sig. (2-tailed)	.735	.000	.006		.002	.102	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45
X2.5	Pearson Correlation	.308*	.233	.527**	.452**	1	.612**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.040	.124	.000	.002		.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45
X2.6	Pearson Correlation	.644**	.285	.518**	.247	.612**	1	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.058	.000	.102	.000		.000
	N	45	45	45	45	45	45	45
TOTAL.X2	Pearson Correlation	.546**	.702**	.744**	.748**	.721**	.700**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	45	45	45	45	45	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

B. REALIBILITAS

1. Realibilitas *Turnover Intention*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.712	.716	10

2. Realibilitas Kepuasan Kerja

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.904	.898	12

3. Realibilitas Komitmen Organisasi

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.771	.794	6



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. ANALISIS DESKRIPTIF STATISTIK

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Turnover Intention	45	36	50	44.82	3.921
Kepuasan Kerja	45	26	60	49.11	9.639
Komitmen Organisasi	45	15	30	24.76	4.553
Valid N (listwise)	45				

D. UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Normalitas Dengan Metode uji kolmogorov-smirnov

		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.01899558
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.073
	Negative	-.111
Tes Statistic		.200 ^{c,d}
Asymp.Sig. (2-tailed)		

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

2. Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constan)		
Kepuasan kerja	.681	1.469
Komitmen Organisasi	.681	1.469

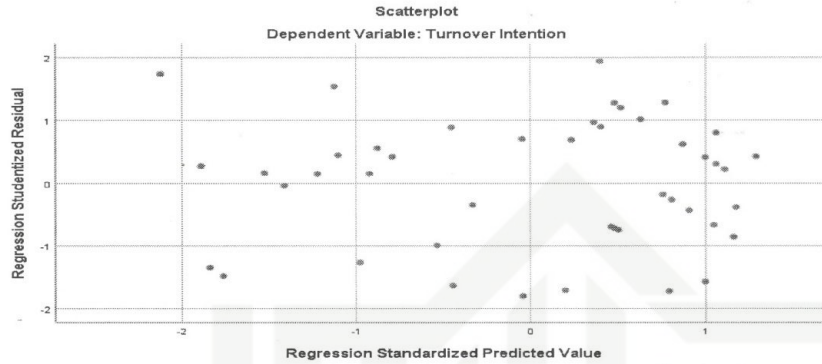
- a. Dependent Variable: Turnover Intention



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UJI HETEROSKEDASITAS DENGAN METODE SCATTERPLOT



ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

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

a. Dependent Variable: Turnover Intention (Y)

UJI T (UJI SECARA PARSIAL)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1. (Constan)	24.887	1.883		13.214	.000		
Kepuasan Kerja	.214	.039	.525	5.457	.000	.681	1.469
Komitmen Organisasi	.381	.083	.443	4.597	.000	.681	1.469

a. Dependent Variable: Turnover Intention



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UJI F (UJI SECARA SIMULTAN)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	497.219	2	248.609	58.216	.000b
	Residual	179.359	42	4.270		
	Total	676.578	44			

a. Dependent Variable: Turnover Intention

b. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja

UJI KOEFISIEN DETERMINASI (ADJUSTED R²)

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

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja

b. Dependent Variable: Turnover Intention



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEDOMAN WAWANCARA

Dalam usulan penelitian ini, peneliti hanya mengungkapkan rencana wawancara secara garis besar yang akan dikembangkan secara lebih mendalam pada saat wawancara dilakukan kepada informan sehingga diharapkan perolehan informasi yang lengkap, aktual dan akurat. Informan dalam wawancara ini diberikan hanya pada Agen di PT.Asuransi Takaful Keluarga Ro Riau Agency. Adapun beberapa pedoman pertanyaan wawancara itu adalah sebagai berikut:

No	Pertanyaan
1	Sudah berapa lama anda terdaftar jadi agen dan apakah anda sudah mendapatkan lisensi keagenan?
2	Apakah anda punya pekerjaan selain menjadi agen di Takaful keluarga RO Riau Agency?
3	Bagaimana menurut anda terkait komisi di Takaful..? apakah sudah sesuai dengan yang anda harapkan?
4	Apakah anda mendapat pelatihan sebagai agen dan selalu mendapat bimbingan serta motivasi dari manager anda
5	Bagaimana anda bisa mengatur jam kerja sebagai agen yang pada dasarnya tidak diatur oleh perusahaan..?dan apakah anda konsisten melakukannya?
6	Bagaimana menurut Anda mengenai hubungan yang terjalin antara atasan dan bawahan, juga sesama rekan kerja agen PT.Asuransi Takaful Keluarga Ro Riau Agency
7	Apakah menurut Anda, agen diberikan kebebasan untuk menyampaikan saran dan kritik yang membangun kepada pihak leader? Dan bagaimana caranya?
8	Apakah menurut Anda perusahaan memberikan fasilitas penunjang dalam penyelesaian pekerjaan agen secara optimal?

9	Bagaimana menurut sudut pandang Anda apabila melihat agen yang berpotensi ingin keluar dari pekerjaannya?
10	Menurut Anda, apakah jenjang karir yang sudah ada berjalan dengan baik dan optimal? Terutama memberikan kesempatan kepada agen lain untuk menempati posisi tertentu



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

