

## **Hubungan Antara *Trustworthiness* Dengan Intensi *Turnover* Pada Agen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Surabaya**

**Suci Damar Jati**

Fakultas Psikologi, Universitas Surabaya

[sucidjati@gmail.com](mailto:sucidjati@gmail.com)

**Abstrak** - Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan antara *trustworthiness* dengan intensi *turnover*. Populasi penelitian ini adalah agen AJB Bumiputera Surabaya cabang Darmo Satelit, Wonocolo, dan Wonokromo. Subjek penelitian ini (N=90) diambil dari populasi dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuisioner tertutup dengan 5 skala jawaban dan kuisioner terbuka. Data diuji menggunakan teknik korelasi non parametrik, yaitu *spearman*. Dari penelitian ini, ditemukan adanya hubungan negatif antara *trustworthiness* dengan intensi *turnover* agen AJB Bumiputera Surabaya cabang Darmo Satelit, Wonocolo, dan Wonokromo ( $r = -0,396$ ;  $p = 0,000$ ). Faktor lain yang mempengaruhi dari tabulasi silang diketahui faktor yang berasosiasi dengan intensi *turnover* adalah usia dan pendidikan terakhir. Dalam penelitian ini disarankan agar *supervisor* dapat melakukan evaluasi diri terkait dengan untuk membentuk *ability*, *benevolence*, dan *integrity* kepercayaan pada agen.  
**Kata kunci** : *Trustworthiness*, intensi *turnover*, agen asuransi, *supervisor*.

*Abstract* - The aim of this study was to determine the *trustworthiness* of the relationship between *turnover intention*. The population of this research is the agent AJB Bumiputera Satellite Darmo Surabaya branch, Wonocolo, and Wonokromo. Subjects of this study (N = 90) were taken from the population by using *accidental sampling technique*. Data collection using the questionnaire enclosed with 5 scale questionnaire answers and open. Data were tested using non-parametric correlation techniques, namely *Spearman*. From this research, found a negative correlation between *turnover intention* *trustworthiness* with AJB Bumiputera agents Satellite Darmo Surabaya branch, Wonocolo, and Wonokromo ( $r = -0.396$ ;  $p = 0.000$ ). Another factor which affects of cross tabulation known factors associated with *turnover intention* is the last age and education. In this study suggested that the *supervisor* can perform a self-evaluation related to forming *ability*, *benevolence*, and *integrity* of trust in the agent.

**Keywords**: *trustworthiness*, *turnover intention*, insurance agent, *supervisor*.

## **PENDAHULUAN**

Di era globalisasi ini, banyak perusahaan yang berlomba-lomba untuk mencapai kejayaan dan kesuksesan. Untuk mencapai hal itu, tentu karyawan menjadi aset utama atau menjadi tombak untuk perusahaan agar mampu bersaing (Syafrizal, 2011). Salah satu perusahaan yang ikut bersaing di Indonesia yaitu perusahaan asuransi. Perusahaan asuransi yang ikut bersaing dari sejak lama adalah perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera.

Pada perusahaan asuransi, agen merupakan aset utama untuk mengenalkan perusahaan kepada masyarakat. Tugas agen adalah melakukan penawaran produk-produk asuransi kepada calon-calon nasabah untuk turut ikut serta dalam berasuransi, serta meyakinkan para pembeli. Setiap karyawan dituntut untuk mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya (Ananta, 2011). Mereka diharapkan untuk memiliki tenaga kinerja yang tinggi. Jika agen tidak mampu beradaptasi dengan tuntutan dan resiko menjadi seorang agen, maka agen akan cenderung merasa tidak betah dan akan menimbulkan keinginan untuk keluar dari perusahaan atau kata lainnya adalah intensi *turnover*.

Kasus *turnover* yang terjadi pada perusahaan AJB Bumiputera diantaranya dialami oleh agen yang baru memiliki masa kerja 6 bulan. Jika agen merasa tidak kuat, maka agen tersebut akan cenderung keluar dari perusahaan. Hal-hal yang mempengaruhi bermacam-macam. Diantaranya adalah ketidakcocokan dengan gaji, lingkungan pekerjaan, dan hubungan antara supervisor atau agen. Hubungan antara supervisor di dalam sini adalah mengenai kepercayaan yang terjalin antar sesamanya apakah berjalan dengan baik atau sebaliknya. Maka dari itu, dalam penelitian ini, peneliti meneliti hubungan antara keinginan untuk keluar dari perusahaan ditinjau dari hubungan antara supervisor.

Mobley (1986) mengatakan, bahwa *turnover* memiliki pengertian berhentinya individu dari anggota suatu organisasi dengan disertai pemberian imbalan keuangan

oleh organisasi yang bersangkutan. Faktor *turnover* lainnya terdapat di dalam penelitian sebelumnya oleh Palupi (2011) mengenai *turnover* juga menyatakan bahwa terjadinya *turnover* juga dipengaruhi sikap kognitif (*trust*).

Menurut Mayer, Davis, dan Schoorman (1995), *trust* dengan seseorang bisa terwujud bila orang tersebut memiliki kelayakan untuk dipercaya atau disebut dengan *trustworthiness*. *Trustworthiness* adalah kelayakan seseorang untuk dipercaya dengan diukur dari 3 aspek, yaitu dari *ability*, *benevolence*, dan *integrity*. *Ability* adalah sekelompok skill, kompetensi dan karakteristik yang dapat membuat seseorang memiliki pengaruh dalam hal tertentu secara spesifik. *Benevolence* adalah suatu tingkat dimana seorang *trustee* dipercayakan bertindak baik pada *trustor*, dan mengesampingkan motif egosentris yang menguntungkan. Sedangkan pengertian *Integrity* sendiri adalah melibatkan persepsi *trustor* bahwa *trustee* menganut sejumlah prinsip yang dapat diterima oleh *trustor*. Aspek ini didasarkan pada konsistensi dari aktivitas yang pernah terjadi, kredibilitas, komunikasi, dan kesesuaian antara apa yang dikatakan dan yang dilakukan. Menurut penelitian Gilstrap dan Collins (2012), terbentuknya rasa percaya pada bawahan terhadap atasan adalah diawali dengan adanya bawahan melihat perilaku atasan melalui pertukaran komunikasi eksplisit. Dan kemudian bawahan memproses informasi tersebut dan menghasilkan penilaian terhadap atasannya. Bila hal tersebut muncul secara terus-menerus maka akan mempengaruhi apakah atasan tersebut layak untuk dipercaya atau tidak.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka masalah penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini diantaranya yang pertama adalah ingin mengetahui bagaimana gambaran *trustworthiness supervisor* dan *intensi turnover* pada agen AJB Bumiputera Surabaya, dan yang kedua adalah apakah terdapat hubungan antara *trustworthiness* dengan *intensi turnover* pada agen AJB Bumiputera Surabaya.

## **METODE PENELITIAN**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera yang terletak di Surabaya Cabang Darmo Satelit, Wonocolo,

dan Wonokromo yang setiap cabang dipilih 30 responden. Kriteria subjek diantaranya adalah memiliki pekerjaan sebagai agen aktif yang memiliki supervisor di setiap kelompoknya, dan memiliki masa kerja dalam rentang waktu  $\leq 7$  tahun sampai dengan  $\geq 29$  tahun . Teknik pengambilan sampel adalah menggunakan cara non-random sampling, yaitu incidental sampling. Data diperoleh menggunakan kuisioner atau angket. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup dan angket terbuka.

Pada pengukuran skala *trustworthiness*, skala telah dibuat oleh Mayer dan Davis {(1999) dalam Dietz dan Hartog, 2006} dengan menggunakan 3 komponen variabel berdasarkan teori Mayer, Davis, dan Schoorman (1995), yaitu *integrity*, *ability*, dan *benevolence*. Pengukuran intensi *turnover* menggunakan angket adaptasi dari penelitian sebelumnya oleh Elizabeth, 2014. Skala yang digunakan dibuat dengan dengan berdasarkan teori dari aspek-aspek berdasarkan teori 4 aspek besar menurut Chen dan Francesco (dalam Panggabean, 2004), serta Sager, Griffeth dan Hom (dalam Kumar dan Singh, 2012) yaitu, pemikiran untuk meninggalkan perusahaan, pindah kerja pada waktu yang akan datang, kesempatan mencari pekerjaan baru, dan pengembangan karir bila bertahan di perusahaan.

Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Dalam uji asumsi, peneliti menggunakan uji normalitas data. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis korelasi non parametrik agar dapat diketahui ada atau tidaknya hubungan negatif antara variabel bebas (IV) dan variabel tergantung (DV). Dikatakan  $H_0$  ditolak jika hasil nilai p lebih kecil dari 0,05 ( $p < 0,05$ ).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Profil responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan 77,8% , sedangkan laki-laki 22,2%. Mayoritas responden yang turut serta dalam penelitian ini memiliki usia dengan rentang antara 45-64 tahun. Berdasarkan pendidikan,, 62,2% responden berpendidikan terakhir SMA/SMK.

Pada pengujian hipotesis, terdapat hasil dengan nilai  $p=0,000$  dan  $r= -0,396$  yang berarti  $H_0$  ditolak, yaitu terdapat hubungan yang negatif antara *trustworthiness* dan intensi *turnover*. Hal tersebut menyatakan bahwa bila semakin tinggi *trustworthiness* maka akan semakin rendah intensi *turnover*, begitupun sebaliknya. Variabel *trustworthiness* memiliki sumbangan efektif terhadap intensi *turnover* sebanyak 29,4% (9) ( $RSquare = 0,294$ ). Masing-masing aspek *trustworthiness* yakni *ability*, *benevolence*, dan *integrity* memiliki sumbangan efektif terhadap intensi *turnover*. Ketiga aspek *trustworthiness* tersebut adalah *ability*, *benevolence*, dan *integrity*. Korelasi yang paling besar adalah aspek *integrity*.

Hasil intensi *turnover* yang rendah ini dipengaruhi adanya faktor-faktor lain selain *trustworthiness*. Hasil tersebut juga dikarenakan karakteristik subjek dan kebudayaan organisasi yang ada di perusahaan AJB Bumiputera, sehingga tidak ditemukan permasalahan *turnover* yang serius pada agen yang memiliki masa kerja di atas 1 tahun.

Faktor lain (70,6%) yang mempengaruhi keinginan agen untuk keluar didukung oleh data angket terbuka dan data demografik. Pada angket terbuka terdapat hasil diantaranya adalah 47,8% (43 orang) memiliki jawaban kurangnya penghasilan, 13,3% (12 orang) menjawab tidak sukses dalam mendapatkan nasabah, 12,2% (11 orang) menjawab lingkungan pekerjaan tidak nyaman, 8,9% (8 orang) menjawab kurangnya kesejahteraan, 6,7% (6 orang) menjawab perusahaan lain yang lebih menjanjikan, 5,6% (5 orang) menjawab hubungan yang tidak cocok dengan *supervisor* / agen. Hal ini mengacu pada teori Mobley (1986), pada faktor kurangnya penghasilan dapat dikaitkan dengan kategori variabel keorganisasian, dan pada faktor tidak sukses dalam mendapatkan nasabah, lingkungan pekerjaan tidak nyaman, kurangnya kesejahteraan, dan perusahaan lain yang lebih menjanjikan termasuk pada variabel- variabel individu yang menyangkut pekerjaan. Sementara itu, data lain yang mendukung keinginan untuk keluar adalah data demografik usia ( $ChiSquare = 0,000$ ) dan pendidikan terakhir ( $ChiSquare = 0,032$ ).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada perusahaan AJB Bumiputera Surabaya cabang Darmo Satelit, Wonocolo, dan Wonokromo memiliki tingkat *trustworthiness* yang sangat tinggi (87,8%), dan tingkat intensi *turnover* yang rendah (64,4%). Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan *turnover* di perusahaan ini tidak mencapai angka yang tinggi. Perusahaan ini juga terdapat *supervisor - supervisor* yang memiliki kelayakan untuk dipercaya oleh agennya. Pihak perusahaan juga perlu meninjau ulang faktor-faktor yang mempengaruhi agen untuk berkeinginan keluar dari perusahaan, seperti halnya sistem remunerasi, lingkungan kerja yang tidak nyaman, dan kurangnya kesejahteraan. Maka dari itu, pihak perusahaan perlu mengevaluasi diri mengenai bagaimana hal-hal tersebut bisa terjadi dalam pikiran agen dan memikirkan bagaimana solusi terbaik, agar agen bisa bertahan dan nyaman bekerja di perusahaan AJB Bumiputera. Perlu adanya komunikasi aktif dan dukungan yang kuat antar sesama *supervisor* dan juga agen. Bila perlu diadakan pelatihan atau *workshop* sebagai sarana pengembangan diri dan menyampaikan kritik dan saran pada pihak agen, *supervisor*, dan perusahaan.

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti variabel-variabel perantara antara *trustworthiness* dengan intensi *turnover*, seperti halnya variabel *trust* dan *risk taking in relationship*. Peneliti yang akan meneliti mengenai agen diharapkan mampu mengaitkan dengan teori personal selling guna memperkaya dan mempertegas penjelasan mengenai bagaimana gambaran seorang agen secara lebih luas.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ananta, N.E. (2011). *Analisis Pengaruh Gejala Stres Kerja Terhadap Produktivitas Dan Kinerja Karyawan Asuransi Bumiputera Di Kota Malang*. Pascasarjana Fakultas Ekonomi. Universitas Brawijaya Malang.
- Collins, B.C., Gilstrap J.B. (2012). *The Importance of Being Trustworthy: Trust as a Mediator of the Relationship Between Leader Behaviors and Employee*

*Job Satisfaction. Journal of Leadership & Organizational Studies* 19(2)  
152–163

Dietz, G., Hartog D.N.D. (2006). *Measuring Trust Inside Organisations*. Personnel Review, Vol.35 Iss: 5 pp.557 - 588

Elizabeth, M (2014). *Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Intensi Turnover Pada Karyawan Perusahaan Keluarga*. Fakultas Psikologi. Universitas Surabaya

Kumar, M. and S. Singh (2012). "Roles of perceived exchange quality and organisational identification in predicting turnover intention." *IIMB Management* 24: 5-15.

Mobley, W. H. (1986). *Pergantian Karyawan : Sebab Akibat dan Pengendaliannya*. (Diterjemahkan oleh : Nurul Iman). Jakarta: Pustaka Binaman.

Mayer, R.C., Davis, J.H., Schoorman, D. (1995). *An Integrative Model of Organizational Trust*. The academy of management review, Vol 20, No. 3, 709-734

Panggabean, M. S. (2004). *Komitmen Organisasi Sebagai Mediator Variabel Bagi Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Keinginan Untuk Pindah Kerja*. Jurnal Bisnis dan Akutansi. Vol. 6, No. 1, 90 - 114

Palupi, D. A. P. (2011). *Memprediksikan Turnover Pada Karyawan Perusahaan Garmen: Pengaruh Praktek Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kepercayaan Terhadap Organisasi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Kristen Surakarta.

Syafrizal, G. Dwi. (2011). *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Hotel Horison Semarang)*. Universitas Dipenogoro Semarang