

Psychological Welfare on Organizational Commitment in Insurance Agents through Turnover Intention

Ilhamuddin*, I Made Adnyana

Sekolah Pascasarjana, Program Studi Manajemen, Universitas Nasional,
 Jl Sawo Manila No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan, Indonesia

*ilhamuddins@gmail.com

Abstract

This study aims to examine and analyze the effect of job satisfaction and mental health on welfare partially and to formulate company policies related to agent turnover intention for company progress. The research used Analysis of Moment Structure-Structural Equation Modeling (AMOS-SEM) using 150 samples. The research findings show that job withdrawal, as opposed to job satisfaction and mental health, has a direct, beneficial, and large effect on intention to leave. In addition, well-being has a direct, significant, and beneficial effect on intentions to migrate. Meanwhile, the effect of work engagement on organizational commitment is negligible and direct. Meanwhile, Job Satisfaction has a negative and insignificant direct impact on well-being, a large psychological impact on organizational commitment.

Keywords: *Job Engagement, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Psychological Welfare, Turnover Intention*

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia kerja di Indonesia berlangsung sangat cepat untuk membawa perubahan dalam banyak aspek kehidupan manusia, terutama dalam bisnis atau organisasi. Mendirikan bisnis dilakukan dalam rangka meraup keuntungan jangka panjang. Setiap aktivitas perusahaan membaik dalam periode globalisasi ini, yang memicu tingkat persaingan yang semakin intensif di sektor korporasi dan pasar nasional telah mengalami pergeseran paradigma. Setiap produk memiliki sejumlah saingan yang bersama-sama bersaing dan berusaha memperoleh keunggulan melalui manuver taktis khusus (Yeni *et al.*, 2019). Pelaku bisnis menyadari bahwa berinvestasi pada sumber daya manusianya menguntungkan seluruh organisasi. Menemukan tenaga kerja dengan kinerja yang baik saat ini sangatlah menantang dan mempertahankan tenaga kerja dengan kinerja yang kuat bahkan lebih sulit. Untuk menghindari masalah ini, Manajemen sumber daya manusia mutlak diperlukan. Banyak masalah berasal dari manajemen sumber daya manusia yang buruk.

Salah satu tantangan yang dapat berkembang dari sumber daya manusia dalam suatu perusahaan adalah fenomena *turnover intention*. Saat ini,

menemukan tenaga kerja dengan kinerja yang kuat sangatlah menantang. Yang lebih menantang adalah mempertahankan staf dengan kinerja yang kuat. Sejumlah masalah dari manajemen sumber daya manusia yang buruk. Kecenderungan *turnover intention* merupakan salah satu isu yang mungkin berkembang dari sumber daya manusia di dalam perusahaan. Salah satu peranan penting dalam perkembangan suatu organisasi dalam mengurangi tingkat *turnover intention* adalah adanya komitmen organisasi (Dewi *et al.*, 2019). Hal ini disebabkan komitmen organisasi merupakan sikap atau perilaku yang ditunjukkan terhadap organisasi dengan menunjukkan loyalitas terhadap pencapaian visi, tujuan, nilai, dan sasaran organisasi. di mana rasa saling percaya, ikatan emosional, dan keselarasan harapan antara anggota dan organisasi menumbuhkan loyalitas. Dalam Mayhew *et al.* (2019) dibandingkan dengan karyawan yang tidak mengabdikan pada organisasi, karyawan dengan komitmen tinggi akan lebih gigih sebagai anggota tim. Mereka yang berkomitmen pada organisasi memiliki hubungan emosional dengan bisnis tempatnya bekerja, yaitu terkait dengan bagaimana karyawan membantu pencapaian tujuan perusahaan melalui sikap kerja mereka.

Dalam penelitian (Haris, 2017) pada PT. Jasindo (Persero) komitmen organisasi yang tinggi sangat dibutuhkan dalam dunia kerja dimana komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan serta memiliki hubungan yang kuat terhadap kualitas pelayanan. Karyawan akan memberikan pelayanan prima jika organisasi dapat memberi mereka rasa aman. Komitmen organisasi yang tinggi akan menguntungkan pekerja dan menjadi prediktor yang baik dari aktivitas profesional dan perilaku tempat kerja di sektor penjaminan karena akan mewakili sikap positif individu terhadap organisasi. Karyawan yang mengadopsi pola pikir ini akan lebih terdorong untuk mematuhi standar dan kebijakan bisnis, membina hubungan kerja yang efektif dengan rekan kerja, dan menunjukkan komitmen yang lebih besar.

Menurut penelitian yang dilakukan pada perusahaan asuransi Prudential oleh Mahendra, Sudibya, dan (Dewi *et al.*, 2019), komitmen organisasi lebih penting daripada kepuasan kerja. Hal ini menjelaskan mengapa agen asuransi Prudential memiliki tingkat pengabdian yang tinggi terhadap perusahaan dan merasa Prudential Indonesia adalah yang terbaik, sehingga kecil kemungkinannya untuk keluar dari organisasi. Untuk menjaga komitmen karyawan, khususnya di kalangan agen penjaminan, sangat penting bagi top manajer Prudential Indonesia untuk memperhatikan komitmen organisasional.

Salah satu faktor penyebab meningkatnya jumlah pengguna asuransi saat ini adalah meningkatnya kesadaran masyarakat akan nilai terlindungi dari berbagai bahaya yang dapat timbul dan menimpa mereka setiap saat (Haris, 2017). Namun di sisi lain ternyata perusahaan asuransi adalah perusahaan yang rentan mengalami kerugian. Menurut Marpaung (2020), kebijakan *social distancing* menyebabkan premi di pasar asuransi nasional turun. Selain itu, sejumlah faktor, seperti ekonomi dan pendapatan, berdampak pada perkembangan sektor asuransi. Kebutuhan asuransi akan meningkat jika ekonomi berkembang dan tingkat pendapatan naik, namun jika Covid-19 menyebabkan penurunan pertumbuhan ekonomi dan pendapatan, otomatis permintaan asuransi akan berkurang dan akan menyebabkan kerugian bagi sektor asuransi. Dengan adanya fenomena tersebut perubahan perekonomian dalam perusahaan asuransi akan berlangsung sangat cepat, agen asuransilah yang paling merasakan dan mengalami dampaknya karena agen asuransi merupakan garda terdepan dalam kemajuan dan berjalannya perusahaan asuransi, karena sumber daya yang paling berharga untuk sektor asuransi jiwa adalah tenaga pemasarannya, yang juga berperan penting dalam ekspansi sektor tersebut (Rohiat *et al.*, 2023). Akibatnya, broker asuransi memiliki dampak yang signifikan terhadap industri asuransi. Sedangkan salah satu unsur yang mempengaruhi perilaku usaha

asuransi dan konsumen adalah pelayanan yang diberikan oleh agen yang bekerja di bidang sumber daya manusia dan menjual produk kepada masyarakat umum atau konsumen secara langsung (Putra & Sukihana, 2020).

Pada kenyataannya, broker asuransi menghadapi tantangan di tempat kerja. Menerima penolakan, keluhan, dan menyediakan platform untuk klien atau pelanggan yang frustrasi adalah peran yang terkadang tidak disadari oleh agen asuransi. Sementara itu, agen asuransi harus siap secara mental untuk ditolak dan mempertahankan gagasan akurat dan optimis terhadap penolakan tersebut (Putra & Sukihana, 2020). Hal ini juga ditemukan dalam penelitian (Suhariyanto *et al.*, 2021), yang menyimpulkan bahwa sejak awal bekerja di lapangan, pialang asuransi seringkali mendapat kebencian dan isolasi sosial dari teman dan keluarga. Karena sebagian besar broker asuransi berinteraksi langsung dengan calon konsumen, mereka sering mengalami permusuhan baik secara verbal maupun fisik, seperti kelelahan fisik dan mental jangka panjang bagi seorang agen asuransi.

Tuntutan target pemasaran produk juga merupakan tantangan bagi agen asuransi, dimana seorang agen harus dapat mencapai target yang ditetapkan perusahaan, jika target tersebut tidak tercapai maka ia tidak mendapatkan gaji. Bahkan karena agen asuransi bekerja dengan sistem komisi maka banyak agen asuransi yang belum mendapatkan gajinya dalam 4-5 bulan (Hartati, 2020). Namun ketika agen asuransi tersebut tekun dalam mencapai target maka ia akan menjadi agen yang sukses yaitu agen yang fokus dan tidak menyerah sampai kesuksesan dicapai (Pranata *et al.*, 2015).

Permasalahan ini menunjukkan peranan agen asuransi terhadap perkembangan perusahaan asuransi dan sulitnya menjalani profesi pada agen asuransi dengan berbagai resiko yang terjadi, maka komitmen organisasi pada agen asuransi perlu untuk diteliti lebih dalam agar perusahaan dapat terus maju dan dapat bertahan. Firdaus (2019) menyatakan bahwa komitmen yang terorganisir adalah cara bagi karyawan dan perusahaan untuk menjalin ikatan. Karyawan dituntut untuk bekerja keras dan berdedikasi untuk kesuksesan perusahaan yang berkelanjutan ketika mereka diperlakukan tidak hanya sebagai karyawan tetapi juga sebagai pemilik bisnis. Pengabdian individu di dalam perusahaan akan mengarah pada kesuksesan organisasi.

Untuk mendapatkan komitmen organisasi yang tinggi tentunya dibutuhkan rasa kerelaan dalam bekerja yaitu dengan adanya keterikatan kerja pada organisasi tersebut. *Work engagement* yang tinggi menjadikan seseorang sangat termotivasi dalam bekerja dan berkomitmen, antusias dan bergairah (Pranata & Pujiati, 2015). *Work engagement* merupakan salah satu aspek personal yang diduga mampu meningkatkan kontribusi

seseorang terhadap keberhasilan suatu organisasi atau korporasi. Keterlibatan di tempat kerja sangat penting dalam upaya membuat perusahaan sukses. Hal ini dikarenakan *work engagement* dicirikan oleh tiga dimensi utama: energi, pengabdian, dan penyerapan mencakup perasaan menyenangkan dan keterlibatan penuh dalam pekerjaan.

Keterikatan kerja merupakan penegasan ini didukung oleh banyak penelitian sebelumnya tentang unsur-unsur yang mempengaruhi komitmen organisasi. Menurut penelitian Firdaus (2019), komitmen organisasi dipengaruhi oleh *work engagement*. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sehingga kepuasan kerja adalah topik yang menarik dan signifikan karena merupakan tanda perusahaan yang dikelola dengan baik dan pada dasarnya merupakan hasil dari kepemimpinan yang kuat. Berbagai aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh kepribadian unik setiap karyawan. Menurut Robbins (2017), kepuasan kerja mengacu pada keseluruhan perspektif seseorang terhadap pekerjaannya. Seorang individu dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menampilkan sikap positif terhadap pekerjaannya, sedangkan individu dengan tingkat kepuasan kerja rendah menampilkan sikap negatif terhadap pekerjaannya. Karyawan yang senang dengan posisinya saat ini akan berusaha untuk menghasilkan karya yang berkualitas. Karyawan yang senang dengan layanan yang mereka terima dari bisnis akan tetap menggunakannya (Fahrizal & Mutaqin, 2023) ditegaskan bahwa kepuasan kerja datang sebelum komitmen organisasi. Dalam beberapa penelitian dan literatur menunjukkan bahwa *intention to leave* atau *turnover intentions* mengacu pada niat karyawan untuk mencari alternatif pekerjaan lain dan belum terwujud dalam tindakan.

Kinerja bisnis secara bertahap akan memburuk karena pergantian personel yang tinggi. Dalam (Supriatin & Nasution, 2017), dorongan untuk keluar dari perusahaan dipengaruhi secara negatif oleh kepuasan kerja. Dengan kata lain, keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaannya semakin rendah semakin tinggi tingkat kepuasan kerjanya. Komitmen organisasi dikatakan memiliki kekuatan untuk mempengaruhi orang dengan mengharuskan mereka melakukan tindakan tertentu, sehingga penting untuk memahami faktor psikologis yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi. Manusia tidak lepas dari aspek psikologis yang unik pada setiap individu (Parinding, 2017). Kesejahteraan psikologis adalah salah satu faktor internal individu yang berpengaruh pada komitmen organisasi di perusahaan agar karyawan memiliki tingkat komitmen organisasi yang tinggi, dan tidak ada yang rendah. Karyawan yang sangat berkomitmen terhadap organisasi memiliki pendapat yang berbeda dari orang lain yang kurang berkomitmen. Komitmen organisasi yang tinggi

mengarah pada hasil kerja yang sangat baik, absensi minimal, dan pergantian staf minimal. Di sisi lain, kurangnya pengabdian staf memiliki hasil yang buruk, jika sebuah perusahaan tidak dapat memperoleh komitmen dari orang-orangnya, maka tidak akan dapat menerapkan perubahan dengan cepat dan menunjukkan kinerja yang unggul. Sejalan dalam hasil penelitian sebelumnya, dimana hasil penelitian (Dewi *et al.*, 2019) menunjukkan bahwa kesejahteraan psikologis secara signifikan dan positif berhubungan dengan komitmen organisasi.

Kondisi kesejahteraan terlepas dari bagaimana orang menanggapi skenario tersebut, psikologi setiap orang dapat bervariasi yang sama karena kesejahteraan psikologis lebih berkaitan dengan cara individu memaknai situasi yang dihadapi lewat proses evaluasi. Menurut Ryff (1989) yang memiliki kesejahteraan psikologis positif adalah orang-orang yang memberikan respon positif terhadap komponen kesejahteraan psikologis, seperti *self-acceptance, good interpersonal relationships, independence, environmental mastery, a sense of purpose in life, and personal development*, *Regarding studies on the connection between psychological health* dan komitmen organisasi. Menurut penelitian Gupta, Vohra, dan Batnagar (2018), komitmen afektif dan komitmen normatif merupakan dua karakteristik komitmen organisasi secara signifikan berkorelasi dengan kesejahteraan psikologis karena dipengaruhi oleh dukungan organisasi yang dirasakan. Dalam penelitian selanjutnya, menemukan korelasi yang menguntungkan antara komitmen afektif, komitmen kelanjutan, dan komitmen normatif serta kesejahteraan psikologis.

Besarnya pengaruh dari keterikatan kerja, kepuasan kerja, kesejahteraan psikologis menjadi variabel penting untuk dikembangkan dan diteliti dalam pengaruhnya terhadap komitmen organisasi pada agen asuransi serta dampaknya pada turnover intention. Sehingga dalam suatu organisasi dapat diperoleh kualitas keterikatan kerja, kepuasan kerja dan kesejahteraan psikologis yang maksimal guna meningkatkan gairah kerja karyawan sehingga dapat mencapai hasil yang dikehendaki sehingga individu dapat menjalin hubungan yang baik dengan orang lain. Individu dengan kesehatan mental yang positif memaksimalkan potensi diri, mengatur dan mampu mengatur kualitas interaksinya dengan orang lain, serta memiliki tujuan hidup yang lebih bermakna. Karyawan yang menunjukkan kebajikan ini akan lebih bahagia dan lebih produktif sehingga akan berpengaruh pada komitmennya terhadap organisasi serta dampaknya pada *turnover intention*.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh keterikatan kerja, kepuasan kerja, dan kesejahteraan psikologis terhadap komitmen organisasi pada Agen Asuransi melalui *Turnover Intention*.

KAJIAN PUSTAKA

Keterikatan Kerja

Kesejahteraan dan pekerjaan terkait, tidak hanya dalam hal kelelahan (kelelahan fisik atau psikologis) yang disebabkan oleh bekerja dengan target berlebihan atau stres di tempat kerja, tidak hanya dalam hal keterlibatan kerja (yang merupakan suasana hati yang buruk), tetapi juga (yang merupakan keadaan positif). Beberapa gagasan berpendapat bahwa keterikatan adalah keadaan psikologis yang energik dan aktif yang mendorong mobilisasi sumber daya. meskipun ada hambatan mental. Akibatnya, organisasi akan mendapatkan keuntungan dari partisipasi karyawan (Aisyah *et al.*, 2021).

Kepuasan Kerja

Ismainar (2015), penilaian positif dari organisasi juga meningkatkan kepercayaan bahwa peningkatan usaha dalam bekerja akan dihargai, sehingga karyawan akan memberikan perhatian yang lebih atas penghargaan yang diterima dari atasan, maka dari itu dukungan organisasi memberikan hasil positif untuk karyawan dan organisasi.

Kesejahteraan Psikologis

Kondisi mental yang penting untuk diciptakan dalam layanan bimbingan dan konseling bagi siswa adalah kesejahteraan psikologis. Kesehatan psikologis siswa memainkan peran penting dalam kemampuan mereka untuk berkembang menjadi orang dewasa yang sukses baik di ruang kelas maupun bidang kehidupan lainnya. Pengendalian diri (Udhayakumar & Illango, 2018), kepuasan hidup (Kardas, Cam, Eskisu, & Gelibolu, 2019), rasa syukur (Iosua *et al.*, 2014), optimisme (Udhayakumar & Illango, 2018), dan kebahagiaan. Akademik, pribadi-sosial, dan aspek kehidupan siswa lainnya semuanya diprediksi oleh kesejahteraan psikologis.

Agen Asuransi

Menurut Bab 1 Ketentuan Umum Undang-Undang Perasuransian Nomor 40 Tahun 2014, agen asuransi adalah orang yang memenuhi persyaratan untuk mewakili perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi syariah yang menjual asuransi atau produk yang dilindungi oleh hukum syariah dan bekerja baik secara mandiri maupun untuk badan usaha, atas nama suatu perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi syariah. sesuai dengan Pasal 1 Angka 28.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian menggunakan *Analysis of Moment Structure-Structural Equation Modeling* (AMOS-SEM) untuk

menguji dampak kesejahteraan psikologis, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi pada agen asuransi melalui *turnover intention*. Populasi penelitian berjumlah 150 menggunakan *probability sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Validity and Reliability semua variabel keterikatan kerja, kepuasan kerja, kesejahteraan psikologis, komitmen organisasi pada agen asuransi melalui *turnover*. Selanjutnya normalitas data dinilai dari nilai kurtosis dan skewness. Hasil nilai skewness tidak ada yang > 2 dan nilai kurtosis tidak ada yang > 7 . Akibatnya, dapat dikatakan bahwa data penelitian didistribusikan secara teratur. Hasil pengolahan menggunakan SEM hipotesis yang terbentuk dalam penelitian ini sebagai berikut: (1) *Turnover Intention* dipengaruhi secara negatif dan dapat diabaikan oleh *Work Engagement*. Nilai yang diproyeksikan sebesar -0,030 dan nilai P sebesar 0,886 menjadi buktinya. (2) *Turnover Intention* secara langsung positif dan signifikan dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Nilai yang diproyeksikan sebesar 0,557 dan nilai P sebesar 0,003 berfungsi sebagai buktinya. (3) *Turnover Intention* secara langsung dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kesejahteraan psikologis. Nilai yang diproyeksikan sebesar 0,432 dan nilai P sebesar 0,019 berfungsi sebagai buktinya. (4) *Work Engagement* berpengaruh negatif namun minor terhadap komitmen organisasional. Bukti diberikan oleh nilai yang diharapkan sebesar -0,047 dan nilai P sebesar 0,821. (5) Kepuasan kerja dipengaruhi secara negatif dan tidak signifikan oleh komitmen organisasi. Hal ini ditunjukkan dengan nilai P sebesar 0,314 dan nilai antisipasi sebesar -0,215. (6) Ada hubungan yang jelas dan kuat antara komitmen organisasi dan kesehatan psikologis. Hal ini didukung dengan nilai estimasi sebesar 0,475 dan nilai P sebesar 0,016. (7) *Turnover Intention* berpengaruh baik dan kuat terhadap komitmen organisasional. Nilai proyeksi 0,789 dan nilai P *** mendukung hal ini.

Hasil uji Sobel menunjukkan bahwa: (1) Melalui niat untuk keluar, keterikatan kerja memiliki dampak negatif tidak langsung terhadap komitmen organisasi. Bukti diberikan oleh nilai t proyeksi sebesar -0,140, yang lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1,98. (2) Kepuasan kerja memiliki dampak langsung dan besar terhadap komitmen organisasi melalui niat untuk meninggalkan pekerjaan saat ini. Buktinya hasil estimasi sebesar 2,32 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,98. (3) Melalui *Turnover Intention*, *Psychological Welfare* secara tidak langsung dan tidak signifikan mempengaruhi *Organizational Commitment*. Hal ini ditunjukkan dengan adanya komitmen di dalam organisasi melalui *turnover intention*. Nilai t estimasi 1,97, yang lebih rendah dari nilai t tabel 1,98, berfungsi sebagai buktinya.

Nilai R-Square hubungan antara komitmen organisasi terhadap agen asuransi dan keinginan keluar dari dunia kerja serta pengaruh *work engagement*, kepuasan kerja, dan kesejahteraan psikologis.

Tabel 1. Koefisien Determinasi

Variabel	Estimate
Turnover Intention	.699
Komitmen Organisasi	.702

Pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa koefisien determinasi *turnover intention* adalah 0,699, artinya 69,9% *turnover intention* dapat dijelaskan oleh keterikatan kerja, kepuasan kerja, dan kesejahteraan psikologis, dan sisanya 30% dapat dijelaskan oleh faktor lain yang tidak peneliti masukkan dalam penelitian ini. Selanjutnya koefisien determinasi untuk komitmen organisasi sebesar 0,702, menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut mempengaruhi komitmen organisasi sebesar 70,2%, sedangkan sisanya sebesar 29,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak peneliti masukkan dalam penelitian ini. Faktor-faktor ini termasuk keterlibatan kerja, kepuasan kerja, kesejahteraan psikologis, dan niat berpindah. Setelah dilakukan pengujian statistik, ditentukan persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

$$Z = -0.030 KT + 0.557 KP + 0.432 KS$$

$$Y = -0.047 KT + -0.215 KP + 0.475 KS + 0.789 TR$$

Keterikatan Kerja Secara Langsung memiliki Dampak yang Merugikan dan Dapat Diabaikan terhadap Niat untuk Keluar

Nilai yang diproyeksikan sebesar -0,030 dan nilai P sebesar 0,886 menjadi buktinya. Dari temuan di atas yaitu petugas agen asuransi memiliki sikap mental negatif yang ditandai dengan kurangnya vitalitas, fokus, dan perhatian (absorpsi). Karena karyawan agen asuransi seringkali tidak aktif di perusahaan, mereka kurang memiliki keterikatan dan lebih cenderung meninggalkan perusahaan dengan cepat. Anggota staf yang terlibat lebih cenderung memiliki rasa loyalitas terhadap perusahaan mereka dan kecil kemungkinannya untuk meninggalkannya (Sumiatin & Ningsih, 2020), (Takawira *et al.*, 2014). Tingkat energi dan ketabahan mental yang tinggi saat bekerja, kemampuan untuk mencoba hal-hal baru, tidak mudah menyerah, dan kemampuan untuk mengatasi rintangan adalah tanda-tanda antusiasme.

Pergantian karyawan secara sukarela dan tidak disengaja dimungkinkan. Karyawan yang meninggalkan organisasi secara sukarela atau untuk keuntungan pribadi mengalami perputaran sukarela. Ketika seorang agen asuransi memutuskan untuk keluar dari perusahaan, perusahaan tersebut merugi

karena harus mengeluarkan lebih banyak uang, waktu, dan tenaga untuk mencari penggantinya dan keinginan untuk meninggalkan kantor muncul, ada niat karyawan untuk mencari pekerjaan lain karena merasa lebih baik dan dapat memenuhi persyaratan di posisi lain. Pembeneran ini mengarah pada kesimpulan bahwa hipotesis awal penelitian tidak berdasar.

Turnover Intention Langsung Diuntungkan dan Dipengaruhi Secara Signifikan oleh Kepuasan Kerja

Nilai yang diproyeksikan sebesar 0,557 dan nilai P sebesar 0,003 berfungsi sebagai buktinya. Menurut Robbins (2017), ukuran kesenangan didasarkan pada kenyataan yang dialami dan imbalan yang diperoleh sebagai imbalan atas waktu dan usaha yang dikeluarkan. Keseesuaian atau keseimbangan Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Ahmad *et al.* (2012), yang menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang menguntungkan dan signifikan terhadap *turnover* yang diinginkan. Untuk menurunkan niat pergantian tinggi, pemeliharaan sangat penting dalam temuan ini. Ini berkaitan dengan sifat orang yang mencari ketenangan di luar.

Faktor ini jika terus dihidangkan dan ditingkatkan dengan baik oleh organisasi maka pegawai agen asuransi akan merasa puas terhadap pekerjaan yang ia lakukan yang berdampak pada rendahnya *turnover*. Meskipun benar bahwa orang dan sumber daya manusia adalah aset perusahaan yang paling berharga, ini hanyalah ungkapan yang mencerminkan banyak keterputusan antara harapan dan kenyataan dalam peraturan perusahaan. Terutama ketika pemberi kerja gagal menegakkan hak-hak karyawan seperti gaji atau tunjangan, mengabaikan lingkungan fisik tempat kerja, dan gagal mengakui pencapaian karyawan bahkan ketika perlu mengambil tindakan untuk menghentikan pekerjaan.

Kesejahteraan Psikologis Secara Langsung Berpengaruh Positif dan Penting untuk Tujuan Turnover

Nilai estimasi 0,432 dan nilai P 0,019 mendukung hal ini. Pegawai agen asuransi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mereka merasakan kesejahteraan psikologis karena mereka merasa bahwa keinginan dan harapan dapat terpenuhi di tempat kerja sehingga timbulnya komitmen organisasi yang tinggi. Manusia tidak lepas dari aspek psikologis yang berbeda pada tiap individu, komitmen organisasi dikatakan dapat mempengaruhi individu dengan mengikat individu pada beberapa tindakan tertentu, maka perlu diketahui pula faktor-faktor psikologis yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi (Gupta, Vohra & Batnagar., 2010). Kesejahteraan psikologis adalah salah satu faktor internal individu yang berpengaruh

pada komitmen organisasi di perusahaan agar karyawan memiliki komitmen organisasi yang tinggi dan tidak terjadi komitmen organisasi yang rendah.

Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian Amin (2013), yang menemukan bahwa kesejahteraan psikologis secara signifikan dan menguntungkan mempengaruhi niat berpindah. Hasil penyelidikan Hal ini sejalan dengan studi oleh Ahmad *et al.* (2012) yang menemukan kepuasan kerja memiliki dampak positif dan signifikan terhadap *turnover* yang diinginkan. Dari penjelasan ini maka dapat disimpulkan hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima.

Work Engagement Berpengaruh Langsung Negatif dan Tidak Signifikan terhadap Organizational Commitment

Hal ini dibuktikan dengan nilai estimasi sebesar -0,047 dan nilai P sebesar 0,821. Dengan perkembangan jaman yang semakin pesat membuat perilaku dan budaya pegawai ikut berubah. Karyawan saat ini lahir bersamaan dengan perkembangan sistem informasi, memungkinkan mereka untuk memiliki akses mudah ke pengetahuan dalam skala global sejak usia muda.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Pitaloka & Putri (2021), yang menemukan bahwa *Organizational Commitment* dipengaruhi secara negatif dan tidak signifikan oleh *Work Engagement*. Harus ada komitmen organisasi bagi seseorang untuk menunjukkan pengabdianya semakin besar komitmen organisasi mereka, semakin setia mereka pada bisnis.

Kepuasan Kerja Secara Langsung Berpengaruh Negatif dan Tidak Signifikan terhadap Komitmen Organisasi

Hal ini dibuktikan dengan nilai estimate sebesar -0.215 dan nilai P sebesar 0.314. Kurangnya keterlibatan pegawai agen asuransi dalam setiap aktivitas organisasi membuat timbulnya rasa ketidakpuasan pegawai. Karyawan biasanya mencari posisi yang sesuai dengan kepribadian mereka sehingga mereka dapat mengejar kecenderungan mereka. Sepanjang perjalanan, mungkin ada ketidakcocokan karena interaksi yang dinamis antara organisasi dan orang-orang. Individu dapat mengidentifikasi kesenjangan ini melalui sikap mereka. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi adalah dua sikap penting dalam organisasi yang mempengaruhi atau berfungsi sebagai anteseden kinerja, pergantian, ketidakhadiran, dan jenis perilaku kontra produktif lainnya (Kell & Motowidlo, 2012). Selain itu, hal itu dipandang sebagai sikap yang lebih konsisten dan universal dari semangat menyeluruh untuk organisasi daripada kepuasan kerja (Perryer *et al.*, 2010). Komitmen organisasi, menurut Meyer & Maltin (2010) dan Perryer *et al.* (2010), merupakan hasil dari kepuasan kerja, lingkungan kerja yang baik, dan kepercayaan

manajerial, selain kompensasi dan hadiah yang memikat.

Kesejahteraan Psikologis Secara Langsung Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Komitmen Organisasi

Hal ini dibuktikan dengan nilai estimate sebesar 0.475 dan nilai P sebesar 0.016. Organisasi harus memperhatikan kesejahteraan dan pertumbuhan sumber daya manusianya, menurut Wibowo (2015). Komitmen karyawan terhadap organisasi tidak berkembang secara otomatis dalam diri pekerja sebaliknya, itu hanya dapat berkembang jika suatu organisasi mampu memenuhi harapan karyawannya. Hal ini dikarenakan komitmen karyawan terhadap suatu organisasi tidak berkembang secara otomatis ketika seorang karyawan menerima promosi. Komitmen organisasi karyawan yang buruk merupakan fenomena yang menunjukkan bahwa bisnis tidak dapat memberikan jumlah kepuasan yang diharapkan darinya. Wibowo (2015) menekankan hal yang sama: "Loyalitas karyawan terhadap perusahaan bukanlah sesuatu yang terjadi secara kebetulan". Kesejahteraan dan pertumbuhan sumber daya manusia mereka harus menjadi prioritas bagi organisasi. Komitmen organisasi karyawan yang buruk adalah situasi yang menunjukkan bahwa perusahaan tidak memenuhi harapan perusahaannya. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Novitasari & Astuti (2016) yang menemukan bahwa komitmen organisasi secara signifikan dan menguntungkan dipengaruhi oleh kesejahteraan psikologis. Jelas dari pembenaran yang diberikan di atas bahwa hipotesis keenam penelitian ini tidak diterima.

Melalui *Turnover Intention*, *Work Engagement* secara tidak langsung dan dapat diabaikan mempengaruhi *Organizational Commitment*. Nilai t estimasi -0,140, yang lebih rendah dari nilai t tabel 1,98, berfungsi sebagai buktinya. Dari penjelasan ini maka dapat disimpulkan hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Kepuasan Kerja secara Tidak Langsung Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Komitmen Organisasi melalui Turnover Intention

Hal ini dibuktikan dengan nilai hitung sebesar 2.32 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.98. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaannya tentu tidak akan berpikir untuk mencari pekerjaan yang lain. Ketika pekerja mengalami keadilan di tempat kerja mereka akan merasa dihargai. Tentu saja, ini adalah hasil dari dedikasi perusahaan untuk selalu mengutamakan kesejahteraan karyawannya. Pernyataan ini sejalan dengan temuan dalam penelitian ini. Karyawan yang bekerja sebagai agen asuransi telah mencapai kesejahteraan psikologis, yang ditunjukkan dengan

nilai yang menguntungkan dan signifikan yang ditempatkan pada komitmen organisasi. Dapat dikatakan *Turnover Intention* berhasil memoderasi dampak *Organizational Commitment* terhadap *Job Satisfaction*. Empat hal yang perlu diperhatikan dalam menciptakan kepuasan kerja sehingga komitmen organisasi menjadi kuat dan *turnover intention* menjadi rendah.

Kesejahteraan Psikologis Secara Tidak Langsung Berpengaruh Positif dan Tidak Signifikan terhadap Komitmen Organisasi melalui *Turnover Intention*

Hal ini dibuktikan dengan nilai *t* hitung sebesar 1,97 lebih kecil dari nilai *t* tabel sebesar 1,98. Pegawai yang merasa kebutuhan dan keinginannya tercapai tentu akan termotivasi untuk terus menunjukkan kinerjanya yang baik dan tetap ingin bekerja sampai masa pensiun. Sehingga kesejahteraan kerja yang baik tentu akan menurunkan tingkat *turnover* yang akhirnya komitmen organisasi ikut meningkat. Pernyataan ini sedikit berbanding terbalik dengan temuan dalam penelitian ini. Pegawai agen asuransi telah mencapai kesejahteraan psikologis yang dibuktikan dengan nilai positif, namun saat di mediasi dengan *Turnover Intention*, hal tersebut menjadi tidak signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Turnover Intention* gagal memediasi Kesejahteraan Psikologis terhadap Komitmen Organisasi. Penalaran ini membuatnya sangat jelas bahwa hipotesis ketujuh investigasi tidak dapat diandalkan.

***Turnover Intention* Secara Langsung Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Komitmen Organisasi**

Hal ini dibuktikan dengan nilai estimate sebesar 0,789. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Handaru dan Muna (2012) yang menemukan bahwa *Turnover Intention* memiliki pengaruh yang menguntungkan dan signifikan terhadap *Organizational Commitment*. Komitmen organisasi merupakan faktor kunci yang dapat mempengaruhi keinginan berpindah karyawan. Karena akan mempengaruhi seberapa baik kinerja pegawai dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, maka masalah komitmen organisasi menjadi sangat penting. Ketika seorang karyawan memihak organisasi tertentu dan tujuannya untuk mempertahankan keanggotaan mereka dalam organisasi itu, ini disebut memiliki komitmen organisasi (Robbins & Judge). Oleh karena itu, keterlibatan kerja yang tinggi mendukung posisi spesifik seseorang, dan komitmen organisasi yang tinggi berarti mendukung perusahaan yang mempekerjakan orang tersebut. Komitmen organisasi menyiratkan keterlibatan karyawan yang kuat dengan organisasi dan melampaui loyalitas pasif sederhana. Pekerja dengan komitmen tinggi

ingin lebih berupaya dan mengambil lebih banyak tanggung jawab untuk mendukung keberhasilan dan kesejahteraan perusahaan bisnis mereka. Karena pengembangan komitmen organisasi yang tinggi akan mempengaruhi lingkungan kerja yang profesional, mungkin diperlukan komitmen organisasi yang kuat dalam suatu organisasi. Komitmen organisasi dapat meningkat ketika orang merasakan hubungan emosional yang kuat dengan organisasi, yang mencakup dukungan moral dan penerimaan nilai-nilainya serta dorongan pribadi untuk mengambil tindakan untuk mendukung keberhasilan organisasi sejalan dengan tujuannya dan mengedepankan kebutuhan organisasi. milik mereka sendiri. Dari penjelasan ini maka dapat disimpulkan hipotesis kesepuluh dalam penelitian ini diterima.

Simpulan

Brand experience dalam penelitian ini terbukti Keterikatan Kerja yang rendah akan mempengaruhi *Turnover Intention* pegawai yang tinggi. *Turnover Intention* karyawan yang rendah akan dipengaruhi oleh kepuasan kerja yang tinggi. *Turnover Intention* karyawan yang rendah akan berdampak pada kesejahteraan psikologis yang tinggi.

Keterikatan Kerja yang rendah akan mempengaruhi Komitmen Organisasi yang rendah juga. Kepuasan Kerja yang rendah akan mempengaruhi Komitmen Organisasi yang rendah juga. Komitmen organisasi yang kuat akan dipengaruhi oleh kesejahteraan psikologis yang tinggi. Niat untuk mengurangi *turnover* tidak mampu menyeimbangkan komitmen organisasi dan keterikatan kerja.

Turnover Intention berhasil mendamaikan konflik antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Niat untuk mengurangi *turnover* tidak berhasil menyeimbangkan komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologis. *Turnover Intention* yang rendah akan mempengaruhi Komitmen Organisasi yang tinggi.

Saran terbaik adalah mendorong karyawan dengan pelatihan yang lebih kompeten, komitmen kerja, dan inspirasi dari staf *superior*. Untuk menetapkan variabel-variabel yang digunakan serta berbagai perusahaan dalam penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, R. S. S., Langitasari, I., & Sadiyah, I. (2021). Development of SETS (Science, Environment, Technology, And Society) Oriented Chemical Learning Module on Natural Oil Concept. *EduChemia (Jurnal Kimia Dan Pendidikan)*, 6(2), 109. <https://doi.org/10.30870/educhemia.v6i2.10554>
- Dewi, Y. N., Masril, M., Naf'an, E., Hendrik, B.,

- Veri, J., Munawwaroh, K., Silfia, E., & Widyatama, A. (2019). The Development of E-Module English Specific Purpose based on Computer Application for Vocational High School Students. *Journal of Physics: Conference Series*, 1364(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1364/1/012043>
- Fahrizal, Y., & Mutaqin, A. K. (2023). Pemodelan Distribusi Poisson-Amarendra pada Data Frekuensi Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor di Indonesia. *Bandung Conference Series: Statistics*, 3(1), 71–78. <https://doi.org/10.29313/bcss.v3i1.7033>
- Haris, H. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Di Pt. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi Dan Ritel Bandung. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 19(2), 135–151. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v19i2.5513>
- Hartati, D. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Agen Pt. Asuransi Takaful Keluarga Ro Riau Agency Pekanbaru. *Addayyan*, 15(2).
- Mayhew, D., Mendonca, V., & Murthy, B. V. S. (2019). A review of ASA physical status – historical perspectives and modern developments. *Anaesthesia*, 74(3), 373–379. <https://doi.org/10.1111/anae.14569>
- Parinding, R. G. (2017). Komitmen Afektif 2 “Analisis Pengaruh Komitmen Afektif, Komitmen Berkelanjutan, Dan Komitmen Normatif Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Ketapang.” *Magistra Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(2), 88–107.
- Pranata, D., Hamdani, H., & Khairina, D. M. (2015). Rancang Bangun Website Jurnal Ilmiah Bidang Komputer (Studi Kasus: Program Studi Ilmu Komputer Universitas Mulawarman). *Informatika Mulawarman: Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 10(2), 25. <https://doi.org/10.30872/jim.v10i2.187>
- Pranata, D., & Pujiati, D. (2015). The effect of liquidity, profitability, sales growth, and dividend policy on stock prices after the implementation of IFRS. *The Indonesian Accounting Review*, 10(1), 169. <https://doi.org/10.14414/tiar.v5i2.647>
- Putra, I. W. A. S. W., & Sukihana, I. A. (2020). Kedudukan Agen Asuransi Di Era Digital Dalam Menawarkan Produk Asuransi. *Jurnal Kertha Semaya*, 8(3), 350–367.
- Rohiat, M. A., Sern, L. C., Yunos, J. M., Ibrahim, B., Salleh, K. M., Rahim, M. B., Rozali, Z., Hamdan, N., Janis, I., & Primus, M. (2023). The Best Practices of Mcdonald’s Malaysia: A Case Study of the National Dual Training System. *Journal of Technical Education and Training*, 15(1), 204–214. <https://doi.org/10.30880/jtet.2023.15.01.018>
- Suhariyanto, B., Mustafa, C., & Santoso, T. (2021). Liability Incorporate Between Transnational Corruption Cases Indonesia and the United States of America. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, 24(3), 1–10.
- Sumiatin, T., & Ningsih, W. T. (2020). Peran Keluarga dalam Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga (PIS-PK) melalui Pelaksanaan Program Keluarga Berencana (KB). *Jurnal Ners Dan Kebidanan (Journal of Ners and Midwifery)*, 7(2), 170–176. <https://doi.org/10.26699/jnk.v7i2.art.p170-176>
- Supriatin, A., & Nasution, A. R. (2017). Multikulturalisme di Indonesia dan Pengaruhnya Bagi Masyarakat. *Elementary: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 3(1), 1.
- Yeni, F., Gusnadi Erwin, & Hapzi Ali. (2019). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Pada Pt.Federal Internasional Finance (Fif) Group Di Kecamatan Ipuh, Kabupaten Mukomuko. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 1(1), 38–54. <https://doi.org/10.31933/jimt.v1i1.34>