

**PENGARUH JOB TENSION TERHADAP KOMITME KARYAWAN
MARKETING PT ASURANSI KREDIT INDONESIA (PERSERO)
CABANG SURABAYA MENGGUNAKAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI
VARIABEL MODERATOR**

AMINULLOH, AFIFAH

Pembimbing : Prof.Dr.Siti Sulasmi, Psi.,MSc.

JOB SATISFACTION; CREDIT INSURANCE

KKB KK-2 B 101 / 11 Ami p

Copyright© 2011 by Airlangga University Library Surabaya

ABSTRAK

Manusia yang menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan dan telah diberikan bekal pengetahuan akan dapat memberikan seperti yang diharapkan. Dalam praktiknya, pelayanan harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat dalam suatu perusahaan atau organisasi. Mereka semua harus terlibat serta harus mau dan mampu memberikan pelayanan yang kualitasnya sama. Masing-masing harus saling mendukung, sehingga pelayanan yang diberikan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan/nasabah secara optimal. Dengan prinsip nasabah adalah raja, maka karyawan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen dengan tidak mengabaikan kepentingan perusahaan. Tidak heran jika dalam melakukan tugasnya mereka sering mengalami konflik yang berujung pada kondisi yang dapat menimbulkan ketegangan/tekanan dan stres dalam organisasi. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *job tension* mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap komitmen karyawan marketing PT Asuransi Kredit Indonesia (Persero) cabang Surabaya. Untuk mengetahui pengaruh *job tension* mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap komitmen karyawan marketing PT Asuransi Kredit Indonesia (Persero) cabang Surabaya dengan menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel moderator. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan marketing PT Asuransi Kredit Indonesia (Persero) cabang Surabaya yang berjumlah 35 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah sensus. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut: $Y = -0,960 - 0,284 X + 0,773 Z - 0,03924 XZ$ Hasil pengujian menunjukkan bahwa berdasarkan perhitungan didapat *job tension*, berpengaruh terhadap komitmen karyawan, hal tersebut dibuktikan dengan *level of significant* sebesar 0,006 kurang dari 5%. Berdasarkan perhitungan didapat kepuasan kerja sebagai variabel moderator yang memiliki pengaruh negatif signifikan, hal tersebut dibuktikan dengan *level of significant* sebesar 0,045 kurang dari 5%.

Kata kunci: *job tension*, kepuasan kerja dan komitmen.