

Hak Cipta Diindungi 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 suatu kesediaan (oleh individu atau badan hukum) untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil yang sudah pasti di masa sekarang sebagai pengganti kerugian-kerugian besar yang belum pasti di masa datang. Kerugian kecil yang sudah pasti adalah dalam bentuk cicilan pembayaran atau pembayaran sekaligus premi kepada perusahaan asuransi, sedangkan pengganti atau kompensasi kerugian adalah dalam bentuk pembayaran klaim pertanggungan oleh perusahaan asuransi (Suhawan dalam Sasmita, 2017).

Asuransi mencakup perjanjian yang khusus diadakan dengan tujuan untuk peralihan dan membagi risiko yang disebut sebagai perjanjian asuransi. Perjanjian asuransi dilihat dari bentuknya adalah merupakan perjanjian konsensual. Perjanjian konsensual adalah suatu perjanjian yang sudah terbentuk sejak adanya kata sepakat (Ibid, 2010).

Perjanjian asuransi terbentuk melalui proses tawar-menawar diantara penanggung dan tertanggung atau yang mewakili sampai timbulnya kesepakatan diantara para pihak untuk saling mengikatkan diri dalam suatu kesepakatan. Setiap perusahaan membutuhkan karyawan yang bekerja di dalamnya untuk memberikan penawaran agar hak dan kewajiban perusahaan terpenuhi termaksud perusahaan asuransi, perusahaan asuransi membutuhkan karyawan atau yang disebut dengan agen (Ibid, 2010).

Hak Cipta Diindungi 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.

PT. AXA Financial Pekanbaru adalah perusahaan asuransi yang beroperasi di Pekanbaru, perusahaan asuransi jiwa finance dapat meringankan saat terjadi suatu musibah seperti melanjutkan bisnis keluarga, biaya pemakaman, pendidikan anak, dan biaya hidup pasangan di hari tua. Dengan adanya asuransi jiwa akan dapat melindungi semua kebutuhan orang-orang yang dicintai agar terpenuhi.

Agen dalam dunia asuransi merupakan pilar utama dalam kemajuan perusahaan. Agen asuransi itu sendiri bisa diartikan sebagai *front-line* atau ujung tombak bagi perusahaan asuransi. Biasanya sebagian besar agen tersebut merupakan mitra bagi perusahaan asuransi, artinya mereka bukan merupakan pegawai tetap yang setiap bulan harus digaji oleh perusahaan, pendapatan mereka berdasarkan angka penjualan yang mereka peroleh. Selain memasarkan produk asuransi kepada masyarakat luas, seorang agen asuransi juga memiliki kewajiban lain yaitu merekrut calon agen asuransi untuk bergabung ke dalam timnya (Silitonga,2014).

Agen dalam menjalankan asuransi harus proaktif dalam menciptakan peluang untuk mengembangkan dan memperkenalkan asuransi pada masyarakat. Karena hubungan yang paling dekat dengan calon nasabah adalah sosok seorang agen yang dapat melayani konsumennya dengan baik. Ini bukanlah hal yang mudah dijalankan oleh agen asuransi, oleh karena itu setiap agen asuransi di tuntut untuk memiliki pengetahuan yang baik, mempertahankan skill serta selalu melakukan pengembangan agar kemampuan yang dimiliki terus meningkat, hal ini akan berdampak pada peningkatan produktivitas kerja agen asuransi. Dalam mencapai kesuksesannya perusahaan haruslah memiliki ukuran efisiensi produktif yaitu produktivitas kerja.



Hak Cipta Diindungi 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.

Produktivitas sendiri merupakan gabungan antara produksi dan aktivitas yang dilakukan oleh sumber daya manusia sebagai elemen terpenting dalam produktivitas kerja. Selain itu produktivitas juga dipengaruhi oleh faktor intrinsik berupa umur, tempramen, keadaan fisik individu, kelemahan, dan motivasi serta faktor ekstrinsik dari individu berupa kondisi fisik seperti suara, penerangan, waktu istirahat, lama kerja, upah, bentuk organisasi, lingkungan sosial, dan keluarga (Sutrisno, 2014). Agen yang memiliki produktivitas yang tinggi akan berbicara positif tentang suatu pekerjaan, jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan mereka. Selain itu karyawan menjadi bangga melebihi tuntutan tugas karena mereka ingin membalas pengalaman positif mereka (Robbins, 2003).

Produktivitas yang tinggi dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang, produktivitas yang tinggi dapat membantu dalam memaksimalkan keuntungan perusahaan salah satunya adalah kemampuan yang di dalamnya terdiri dari keyakinan, pendidikan, genetika, karakter, kesehatan, kecerdasan bakan dan kemauan. Meningkatnya kemampuan agen tidak lepas dari pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja. Menurut Simamora (2004), produktivitas kerja ditentukan oleh beberapa faktor yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja, dan ketepatan waktu.

Agen asuransi yang puas cenderung bekerja dengan lebih produktif, agen yang puas cenderung bekerja bertahan lebih lama dalam perusahaan, agen yang puas cenderung bekerja dapat menciptakan pelanggan yang puas. Namun apabila kinerja agen rendah akan merugikan perusahaan seperti, produktivitas yang rendah, *turn over* tinggi, dan menurunnya laba perusahaan (Handoko, 2000).

Hak Cipta Diindungi 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.

Pesatnya perkembangan asuransi saat ini mendorong setiap perusahaan asuransi bersaing secara ketat serta menuntut pegawai mereka untuk bekerja dengan baik dan maksimal dalam pencapaian target yang akan dicapai secara profesional. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada salah satu agen asuransi di PT. AXA Financial Pekanbaru pada tanggal 18 Maret 2017 bahwasannya agen dituntut untuk memenuhi target yang dianggarkan oleh perusahaan yaitu minimal 5 surat permintaan bergabung dalam asuransi dan premi 10 juta dalam satu bulan, dan jika agen tidak dapat memenuhi target maka dilakukan evaluasi dan penghasilan agen berasal dari kompensasi dari pemasaran yang diberikan yang dihitung secara proporsional. Oleh karena itu besar kecilnya penghasilan yang diterima oleh seseorang agen tergantung dari seberapa besar target yang dicapai, jika target tidak tercapai maka penghasilan yang didapat kurang memuaskan dan sebaliknya. Dengan banyaknya tidak menutup kemungkinan para agen mengalami kendala dan hambatan dalam menyelesaikan pekerjaannya dalam mencari nasabah.

Permasalahan yang terjadi pada PT. AXA Financial Pekanbaru yang berkaitan dengan produktivitas kerja yang berkaitan dengan kuantitas kerja adalah agen D mengatakan bahwa tidak ada peraturan yang tegas dari atasan, karena sebagian karyawan apabila ada yang tidak menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu sah-sah saja, sementara ia merasa bahwa apabila jangka waktu yang mencapai jangka waktu yang sudah ditentukan akan selalu ditanya mengenai penyelesaian pekerjaan begitu seterusnya sehingga agen mengaku ingin cepat menyelesaikan pekerjaan kemudian pulang kerumah.

Hak Cipta Diindungi 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.

Kemudian peneliti melakukan pengamatan untuk memperkuat permasalahan yang terjadi berkaitan dengan produktivitas kerja karyawan pada tanggal 15 Januari 2017 yaitu pada pukul 09.00- 13.00 WIB, dua orang agen yang sedang memprospek masyarakat untuk bergabung dengan asuransinya, beberapa kali dijelaskan oleh agen tersebut namun orang tersebut tidak percaya, ia merasa bahwa ini hanya asuransi tipuan saja.

Kesuksesan dari produktivitas sendiri akan bergantung pada seperti apa agen asuransi dan bagaimana kemampuan dari agen asuransi dalam menyelesaikan pekerjaannya terutama kemampuan untuk mengatasi setiap kesulitan yang mereka temui saat bekerja. Agar mendapat produktivitas yang maksimal, maka agen asuransi harus dapat bersaing dengan sesama agen asuransi lainnya. Kemampuan agen asuransi dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah sering disebut dengan *adversity quotient*. Pernyataan tersebut didukung oleh Stoltz (2000) sebagai berikut faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja adalah respon seseorang untuk dapat bertahan menghadapi kesulitan dan kemampuan mengatasinya.

Agan asuransi saat memasarkan suatu produk, harus bersaing dengan sesama rekan sekerjanya (persaingan internal) dalam memenuhi target yang ditetapkan perusahaan. Disamping itu, agen juga harus bersaing dengan agen dari perusahaan asuransi lain (persaingan eksternal) yang menjual produk serupa. Untuk dapat bersaing dengan baik, dibutuhkan agen-agen yang mempunyai ketahanan fisik, keuletan, dan mental yang kuat. Selain itu, agen harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, memiliki pemahaman tentang produk jasa yang ditawarkan dan memiliki komitmen untuk mencapai target yang telah

Hak Cipta Diindungi 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.

ditetapkan oleh perusahaan. Namun semua kemampuan tersebut tidak menjamin seorang agen dapat memenangkan persaingan jika tidak disertai oleh kemampuan bertahan atas segala tekanan yang ada dan kemampuan dalam mengatasi kesulitan yang dihadapi agen atau yang disebut dengan *adversity quotient* (Stoltz,2000).

Stoltz (2000) mengemukakan bahwa karyawan dengan nilai *adversity quotient* yang lebih tinggi berhasil dalam pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka. *Adversity quotient* bukan hanya merupakan indikator keberhasilan sosial. *Adversity quotient* dapat memprediksi dan mempengaruhi semua aspek kapasitas dan kinerja manusia. Dengan merekrut atau melatih karyawan *adversity quotient* yang tinggi (terutama untuk posisi penjualan atau layanan pelanggan), pengusaha dapat merekrut karyawan berkualitas tinggi, mendapatkan kinerja bisnis yang lebih baik, dan mencapai semangat kerja yang lebih tinggi.

Untuk mendapatkan kesuksesan kerja seperti halnya produktivitas kerja yang baik maka diperlukan adanya kecerdasan yang mampu mendorong seseorang untuk dapat lebih produktif diantara hambatan-hambatan pekerjaan yang dimilikinya. Stoltz (2000) mengemukakan terdapat kecerdasan *adversity* dan diprediksi lebih kuat pengaruhnya terkait dengan kesuksesan dibandingkan kecerdasan yang telah ada sebelumnya. Kecerdasan ini bernama *adversity quotient* yaitu kecerdasan dalam menghadapi kesulitan atau hambatan dan kemampuan bertahan dalam berbagai kesulitan hidup dan tantangan yang dialami.

Untuk mencapai produktivitas kerja banyak kemampuan yang harus dimiliki, salah satunya kemampuan dalam mengatasi masalah atau yang disebut sebagai *adversity quotient*. Menurut Stoltz (2000) mengatakan bahwa seseorang yang menganggap dirinya mampu untuk mengubah kesulitan atau hambatan

menjadi sebuah peluang untuk sukses adalah seseorang yang akan mampu terus berjuang dalam situasi apapun sehingga mampu mencapai kesuksesan, karena menurutnya setiap kesulitan merupakan tantangan, setiap tantangan merupakan suatu peluang. Seseorang yang terus berjuang merupakan seseorang yang memiliki *adversity quotient* yang tinggi. Agen asuransi dengan *adversity quotient* yang tinggi adalah agen asuransi yang merasa berdaya, optimis, tabah, teguh dan memiliki kemampuan bertahan terhadap kesulitan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Stoltz (2000) suksesnya pekerjaan dan hidup seseorang terutama ditentukan oleh AQ. Selanjutnya Stoltz (2000) mengatakan bahwa *adversity quotient* merupakan seberapa jauh individu mampu bertahan menghadapi kesulitan dan mampu mengatasinya.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan *Adversity Quotient* dengan Produktivitas Kerja Agen Asuransi PT. AXA Financial Pekanbaru?”

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah ada atau tidaknya hubungan *Adversity Quotient* dengan Produktivitas Kerja Agen Asuransi PT. AXA Financial Pekanbaru?

C. Keaslian Penelitian

1. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pangestu Hadi tahun 2012 berjudul “Hubungan antara *Adversity Quotient* dengan kinerja Karyawan PT. Platon Niaga Berjangka” menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan

Hak Cipta Diindungi 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 Diindungi 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.

antara *Adversity Quotient* dengan kinerja karyawan. Masih dengan tema yang sama Laura dan Sunjoyo (2009) juga melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Adversity Quotient* terhadap Kinerja Karyawan: sebuah studi kasus pada *Holiday Inn* Bandung. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang positif antara *Adversity Quotient* dengan kinerja karyawan

2. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Prestawan (2010) Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Dengan Produktivitas Kerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Surakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dan disiplin kerja dengan produktivitas kerja karyawan AJB Bumiputera Surakarta. Subjek penelitian ini adalah seluruh karyawan AJB Bumiputera Surakarta. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 karyawan. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik studi populasi. Data penelitian dikumpulkan dengan Skala Kepuasan Kerja, Skala Disiplin kerja dan Produktivitas kerja yang pengukurannya dari data yang diperoleh dari perusahaan. Skala Kepuasan kerja terdiri dari 48 item valid dan Skala Disiplin kerja terdiri dari 27 item valid. Hipotesis diterima, sehingga dapat dinyatakan ada hubungan positif antara disiplin kerja dengan produktivitas kerja.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Setyaningtyas (2011) yang berjudul “Hubungan antara *Adversity Quotient* dengan Prestasi Belajar Mahasiswa” juga menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang positif antara *Adversity Quotient* dengan prestasi belajar. Dalam penelitian ini, peneliti

bermaksud untuk membuktikan kembali hasil penelitian di atas, dengan menggunakan karakteristik subjek yang berbeda.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Purnama (2008) Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Bagian Produksi CV. Epsilon Bandung. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk memperoleh informasi tentang motivasi kerja dan produktivitas kerja karyawan pada bagian produksi CV. Epsilon Bandung, serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan bagian produksi CV. Epsilon Bandung. Penelitian ini ialah penelitian deskriptif dan verifikatif. Berdasarkan jenis penelitian tersebut, maka metode penelitian yang digunakan ialah metode deskriptif survey dan explanatory survey. Jangka waktu penelitian bersifat cross sectional method. Populasi penelitian ini berjumlah 30 orang yang merupakan seluruh karyawan di bagian produksi. Sampel dalam penelitian ini ialah sampel total, sehingga seluruh anggota populasi menjadi anggota sampel. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, penyebaran kuesioner dan studi literatur. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan software komputer SPSS ver 11. Terdapat hubungan yang kuat antara motivasi kerja dengan produktivitas kerja karyawan pada bagian Produksi CV. Epsilon Bandung, namun pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan termasuk ke dalam kategori sedang. Ini menunjukkan bahwa peningkatan atau penurunan motivasi kerja karyawan berbanding lurus

Hak Cipta Diindungi 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 Diindungi 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.

dengan peningkatan atau penurunan produktivitas kerja karyawan. Sehingga apabila tingkat disiplin kerja karyawan tinggi maka produktivitas kerja karyawan tinggi pula.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan secara empiris antara *adversity quotient* dengan produktivitas kerja agen asuransi.

E. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat diperoleh suatu bukti empiris yang bermanfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberi kontribusi ilmiah dalam bidang psikologi industri. Disamping itu dapat menambah dan melengkapi hasil-hasil penelitian sebelumnya serta menjadi referensi atau acuan bagi penelitian yang akan datang dalam bidang *adversity quotient* dan produktivitas kerja.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi perusahaan asuransi

Diharapkan dapat memberi informasi dan pengetahuan kepada perusahaan untuk terus meningkatkan *adversity quotient* dan produktivitas kerja pada seluruh karyawan agar tujuan perusahaan lebih mudah tercapai.

b. Bagi agen asuransi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi agen asuransi untuk kemajuan di masa mendatang.

- c. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat memberi sumber tambahan mengenai *adversity quotient* dan produktivitas kerja dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam dunia kerja.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi 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.

