

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 II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Produktivitas Kerja

1. Pengertian Produktivitas Kerja

Menurut Ravianto (dalam Purwitasari, 2017) Produktivitas kerja merupakan hasil yang berkesinambungan antara individu tenaga kerja dengan lingkungan di luar pekerjaan, termasuk lingkungan fisik, lingkungan social budaya dan lingkungan psikologi.

Payaman Simanjuntak (2003) adalah Perbandingan antara hasil yang dicapai (keluaran) dengan keseluruhan sumber daya (masukan) yang dipergunakan per satuan waktu. Sumber daya masukan dapat terdiri dari beberapa faktor produksi, seperti: tanah, gedung, mesin, peralatan, bahan mentah dan sumber daya manusia sendiri.

Sondang P. Siagian (2002) berpendapat bahwa produktivitas kerja yakni kemampuan memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana yang tersedia dengan menghasilkan output yang optimal, bahkan kalau bisa semaksimal mungkin.

Produktivitas kerja dapat diartikan sebagai hasil kongkrit (produk) yang dihasilkan oleh individu ataupun kelompok, selama satuan waktu tertentu dalam suatu proses kerja. Dalam hal ini, semakin tinggi produk yang dihasilkan dalam waktu yang semakin singkat dapat dikatakan bahwa tingkat produktivitasnya mempunyai nilai tinggi (Suwatno dan Yuniarsih, 2013).

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.

Selanjutnya, menurut Nawawi dalam Edy (2009) produktivitas secara umum diartikan sebagai hubungan antara keluaran (barang-barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan, uang). Produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif. Suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan. Masukan sering dibatasi dengan tenaga kerja, sedangkan keluaran diukur dalam ke-satuan fisik, bentuk, dan nilai.

Menurut Nawawi dalam Suwatno dan Yuniarsih (2013) produktivitas kerja seseorang sesungguhnya merupakan gambaran dari dedikasi, loyalitas, disiplin, metode kerja yang dijalankan ketika menghadapi tugas dan beban kerjanya. Dengan demikian semakin baik keterampilan, keahlian, disiplin, ketekunan, ketepatan menggunakan metode serta alat-alat lain dalam bekerja, maka semakin tinggi pula produktivitas kerjanya.

Dari beberapa pengertian, maka produktivitas kerja adalah kemampuan menghasilkan barang dan jasa dari berbagai sumber daya atau faktor produksi yang digunakan dengan membandingkan hasil yang diperoleh dengan waktu yang telah ditentukan dengan adanya peran serta tenaga kerja atau karyawan.

2. Aspek-Aspek Produktivitas Kerja

Menurut Simamora (2004) aspek-aspek yang digunakan dalam pengukuran produktivitas kerja meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja, dan ketepatan waktu.

- a. Kuantitas kerja adalah merupakan suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standart yang ada atau ditetapkan oleh perusahaan.

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.

- b. Kualitas kerja adalah merupakan suatu standar hasil yang berkaitan dengan mutu dari suatu produk yang dihasilkan oleh karyawan dalam hal ini merupakan suatu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya secara teknis dengan perbandingan standart yang ditetapkan oleh perusahaan.
- c. Ketepatan waktu merupakan tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan diawal waktu sampai menjadi *output*.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek produktivitas kerja terdiri dari kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketepatan waktu.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja

Untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi, suatu perusahaan dalam proses produksi tidak hanya membutuhkan bahan baku dan tenaga kerja saja, tapi juga harus didukung faktor-faktor lainnya.

Menurut Simanjuntak (2003), faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas tenaga kerja adalah :

1. Kualitas dan kemampuan fisik karyawan

Kualitas dan kemampuan fisik karyawan dipengaruhi juga oleh tingkat pendidikan, latihan, motivasi kerja, mental dan kemampuan fisik karyawan yang bersangkutan.

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.

2. Sarana pendukung

Sarana pendukung untuk meningkatkan produktivitas karyawan digolongkan menjadi 3 (tiga) yaitu :

- a. Menyangkut lingkungan kerja termasuk sarana dan peralatan yang digunakan, teknologi dan cara produksi, tingkat keselamatan dan kesehatan kerja serta suasana lingkungan kerja itu sendiri.
- b. Menyangkut kesehatan karyawan yang tercermin dalam sistem pengupahan dan jaminan sosial serta jaminan keselamatan kerja.
- c. Supra sarana

Apa yang terjadi didalam perusahaan dipengaruhi juga oleh apa yang terjadi diluarnya, seperti sumber-sumber faktor produksi yang akan digunakan prospek pemasaran, perpajakan, perijinan dll.

Selain itu hubungan antara pimpinan dan karyawan juga mempengaruhi kegiatan-kegiatan yang dilakukan sehari-hari. Bagaimana pandangan pimpinan terhadap bawahan, sejauh mana hak-hak karyawan mendapat perhatian sejauh mana karyawan diikutsertakan dalam menentukan kebijaksanaan.

Sedangkan Hani (2002) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan yaitu motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, kondisi fisik karyawan, sistem kompensasi, desain pekerjaan dan aspek-aspek ekonomis, teknis serta perilaku lainnya.

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.

4. Manfaat dari Penilaian Produktivitas Kerja :

Ada beberapa manfaat penilaian produktivitas kerja. Menurut Sinungan (2005) manfaat dari pengukuran produktivitas kerja adalah sebagai berikut:

- a. Umpan balik pelaksanaan kerja untuk memperbaiki produktivitas kerja karyawan.
- b. Evaluasi produktivitas kerja digunakan untuk penyelesaian-penyelesaian, misalnya : pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya.
- c. Untuk keputusan-keputusan penetapan, misalnya: promosi, *transfer*, dan demosi.
- d. Untuk kebutuhan latihan dan pengembangan.
- e. Untuk perencanaan dan pengembangan karier.
- f. Untuk mengetahui penyimpangan-penyimpangan proses *staffing*.
- g. Untuk mengetahui ketidak-akuratan informal.
- h. Untuk memberikan kesempatan kerja yang adil.

B. Adversity Quotient

1. Pengertian Adversity Quotient

Adversity dalam kamus bahasa inggris berarti kesengsaraan dan kemalangan, sedangkan *quotient* diartikan sebagai kemampuan atau kecerdasan. Sedangkan menurut Stoltz (2000), *Adversity Quotient* merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam mengamati kesulitan dan mengolah kesulitan tersebut dengan kecerdasan yang dimiliki sehingga menjadi sebuah tantangan untuk diselesaikan (Stoltz, 2000).

Senada dengan itu, Chin & Hung (2003) mengatakan *adversity quotient* adalah ukuran ketahanan manusia dan telah menjadi konsep penting dalam manajemen sumber daya manusia.

Adversity quotient merupakan suatu teori yang dicetuskan oleh Stoltz (2000) untuk menjembatani antara kecerdasan intelektual (IQ) dengan kecerdasan emosional (EQ). Karena menurut Stoltz (2000) kedua hal itu saja tidak cukup untuk menjadi tolok ukur yang akan memprediksi keberhasilan seseorang. Baginya, meskipun seseorang mempunyai IQ dan EQ yang baik namun tidak mempunyai daya juang yang tinggi dan kemampuan merespons kesulitan yang baik dalam dirinya, maka kedua hal tersebut akan menjadi sia-sia saja. Stoltz (2000) menyebutkan kesuksesan sangat dipengaruhi oleh kemampuan seseorang dalam mengendalikan atau menguasai kehidupannya sendiri.

Menurut Stoltz (2000), *adversity quotient* adalah teori yang sesuai dan sekaligus ukuran yang bermakna dan seperangkat instrumen yang diolah sedemikian rupa untuk membantu seseorang agar tetap gigih menghadapi kemelut yang penuh tantangan.

Adversity quotient mempunyai tiga bentuk, yaitu:

- a. *Adversity quotient* adalah suatu kerangka kerja konseptual yang baru untuk memahami dan meningkatkan semua segi kesuksesan.
- b. *Adversity quotient* adalah suatu ukuran untuk mengetahui respons seseorang terhadap kesulitan.

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.

- c. *Adversity quotient* adalah serangkaian peralatan yang memiliki dasar ilmiah untuk memperbaiki respons terhadap kesulitan.

Dari penjelasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa *adversity quotient* merupakan kemampuan individu untuk dapat bertahan dalam menghadapi segala macam kesulitan yang ada dan menemukan jalan keluar dari kesulitan yang dialami agar mampu bertahan dan mencapai kesuksesan.

2. Tingkatan *Adversity Quotient*

Stoltz mengelompokkan individu berdasarkan daya juangnya menjadi tiga: *quitter*, *camper*, dan *climber*. Penggunaan istilah ini dari kisah pendaki Everest, ada pendaki yang menyerah sebelum pendakian, merasa puas sampai pada ketinggian tertentu, dan mendaki terus hingga puncak tertinggi. Kemudian Stoltz menyatakan bahwa orang yang menyerah disebut *quitter*, orang yang merasa puas pada pencapaian tertentu sebagai *camper* dan seseorang yang terus ingin meraih kesuksesan disebut sebagai *climber*.

Stoltz (dalam *Adversity Quotient*, 2000) menyatakan terdapat tiga tingkatan daya tahan seseorang dalam menghadapi masalah, antara lain :

a. *Quitters*

Yaitu orang yang memilih keluar, menghindari kewajiban, mundur, dan berhenti. Individu dengan tingkatan ini memilih untuk berhenti berusaha, mereka mengabaikan menutupi dan meninggalkan dorongan inti yang manusiawi untuk terus berusaha. Dengan demikian, individu dengan

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.

tipe ini biasanya meninggalkan banyak hal yang ditawarkan oleh kehidupan.

b. Campers

Campers atau orang-orang yang berkemah adalah orang-orang yang telah berusaha sedikit kemudian mudah merasa puas atas apa yang dicapainya. Tipe ini biasanya bosan dalam melakukan pendakian kemudian mencari posisi yang nyaman dan bersembunyi pada situasi yang bersahabat. Kebanyakan para *campers* menganggap hidupnya telah sukses sehingga tidak perlu lagi melakukan perbaikan dan usaha.

c. Climbers

Climbers atau si pendaki adalah individu yang melakukan usaha sepanjang hidupnya. Tanpa menghiraukan latar belakang, keuntungan kerugian, nasib baik maupun buruk, individu dengan tipe ini akan terus berusaha.

3 Dimensi *Adversity Quotient*

Menurut Stoltz (2000) *adversity quotient* sebagai kemampuan terdiri dari empat dimensi yang singkat dengan sebutan CO2RE yaitu dimensi *control*, *origin ownership*, *reach*, dan *endurance*. Ini merupakan gambaran karakteristik individu yang mendasari kemampuan untuk menghadapi kesulitan dan tantangan dalam hidup. Berikut ini penjelasan dari keempat dimensi tersebut:

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.

a. *Control* (pengendalian)

Kendali yaitu sejauh mana seseorang mampu mempengaruhi dan mengendalikan respon individu secara positif terhadap situasi apapun. Kendali yang sebenarnya dalam suatu situasi hampir tidak mungkin diukur, kendali yang dirasakan jauh lebih penting. Dimensi control ini merupakan salah satu yang paling penting karena berhubungan langsung dengan pemberdayaan serta mempengaruhi semua dimensi CO2RE lainnya. Jumlah kontrol yang dirasakan yang dimiliki seseorang terhadap kejadian buruk atau situasi. Skor tinggi pada dimensi ini menunjukkan individu yang proaktif dalam pendekatan mereka terhadap situasi yang merugikan dan memiliki kemampuan untuk mengubah kesengsaraan menjadi peluang.

b. *Origin , Ownership* (asal usul dan pengakuan)

Yaitu sejauh mana seseorang menanggung akibat dari situasi tanpa memperlmasalahkan penyebabnya. Dimensi asal usul sangat berkaitan dengan perasaan bersalah yang dapat membantu seseorang belajar menjadi lebih baik serta penyesalan sebagai motivator. Rasa bersalah dengan kadar yang tepat dapat menciptakan pembelajaran yang kritis dan dibutuhkan untuk perbaikan terus menerus. Sedangkan dimensi pengakuan lebih menitik beratkan kepada “tanggung jawab“ yang harus dipikul sebagai akibat dari kesulitan. Tanggung jawab disini merupakan suatu pengakuan akibat-akibat dari suatu perbuatan penyebabnya. Dalam hal ini seseorang memegang tanggung jawab untuk memperbaiki diri situasi saat ini Skor

tinggi pada dimensi ini menunjukkan individu yang menerima tanggung jawab atas tindakan mereka dan belajar dari hasil mereka sendiri.

c. *Reach* (jangkauan)

Yaitu sejauh mana seseorang membiarkan kesulitan menjangkau bidang lain dalam pekerjaan dan kehidupannya. Seseorang dengan *adversity quotient* tinggi memiliki batasan jangkauan masalahnya pada peristiwa yang dihadapi biasanya orang dengan tipe ini merespon kesulitan sebagai sesuatu yang spesifik dan terbatas. Dalam hal ini melihat sejauh mana seseorang merasakan kejadian baik atau buruk mempengaruhi daerah lain dalam hidupnya. Skor tinggi pada dimensi ini menunjukkan individu yang cenderung mengendalikan kesengsaraan dan melihatnya sebagai sesuatu yang spesifik dan acara terbatas Mereka cenderung merasa diberdayakan dan siap menghadapi kesulitan.

d. *Endurance* (daya tahan)

Yaitu seberapa lama seseorang mempersepsikan kesulitan ini akan berlangsung. Individu dengan *adversity quotient* tinggi biasanya memandang kesuksesan sebagai sesuatu yang berlangsung lama, sedangkan kesulitan-kesulitan dan penyebabnya sebagai sesuatu yang bersifat sementara persepsi durasi kejadian baik atau buruk. Tinggi skor pada dimensi ini menunjukkan individu yang cenderung melihat kesulitan sebagai sementara. Mereka optimis dan memiliki lebih banyak energi daripada yang dimiliki orang lain mengatasi kesulitan.

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.

C. Agen Asuransi

Menurut Undang-Undang No.2 tentang usaha perasuransian (1992) mengatakan bahwa agen asuransi adalah seseorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa dalam memasarkan jasa asuransi untuk dan atas nama penanggung (perusahaan). Secara teori, agen asuransi adalah perwakilan dari perusahaan asuransi yang dipercaya untuk membuat sebuah kesepakatan antara nasabah dengan perusahaan asuransi. Polis asuransi adalah janji dari perusahaan asuransi terhadap tertanggung beserta ahli warisnya yang tercantum dalam polis asuransi. Agen asuransi adalah orang yang mendapatkan kepercayaan penuh untuk melakukan pengamatan & pendekatan, memberikan penawaran, hingga penjualan.

Pada saat agen asuransi menjalankan kegiatannya, secara semestinya agen membekali diri dengan pengetahuan produk asuransi beserta kemampuan menerangkan secara baik, lugas, dan lebih penting lagi secara benar tentang manfaat pertanggungan, kegunaan asuransi, serta peraturan dalam menjalankan proses penjualan. Asuransi merupakan sebuah bisnis yang kompleks, sangat penting bahwa agen harus terlatih dengan baik dan proses merupakan salah satu syarat dari tanggung jawab bisnis.

D. Kerangka Berfikir

Setiap perusahaan asuransi atau instansi memiliki target keberhasilan yang ingin dicapai dalam mengembangkan serta melebarkan sayap kesuksesannya baik yang bergerak dalam bidang jasa maupun produk. Dalam mencapai kesuksesannya perusahaan haruslah memiliki ukuran efisiensi produktif yaitu

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 kerja. Dapat kita ketahui bahwa produktivitas sendiri merupakan gabungan antara produksi dan aktivitas yang dilakukan oleh sumber dayamanusia sebagai elemen terpenting dalam produktivitas kerja. Selain itu produktivitas jugadipengaruhi oleh faktor instrinsik berupa umur, tempramen, keadaan fisik individu, kelemahan, dan motivasi serta faktor ekstrinsik dari individu berupa kondisi fisik sepertisuara, penerangan, waktu istirahat, lama kerja, upah, bentuk organisasi, lingkungan sosial,dan keluarga (Sutrisno, 2014).

Sebagai elemen yang paling penting, sumber daya manusia yang mengelola asuransi serta menjadi penghubung antara masyarakat dengan pihak asuransi disebut dengan agen. Tanpa memiliki strategi yang baik dan tepat maka agen akan kesulitan untuk menarik orang agar bergabung di asuransi tersebut. Seorang yang bekerja menjadi agen asuransi memiliki tantangan tersendiri. Dimana mereka dituntut untuk mengejar target penjualan dengan tempo waktu serta jumlah yang memaksa mereka untuk menguras pikiran serta tenaga yang mereka miliki, semakin tinggi tingkat pemasaran yang diperoleh maka semakin tinggi tingkat kesulitan yang akan dihadapinya.

Hal ini memang dapat membuat seorang agen dapat memenuhi targetnya namun dengan cara seperti ini bisa saja mengurangi kualitas kerja karyawan sendiri karena hanya mementingkan tercapainya target saja. Sedangkan untuk memiliki produktivitas kerja yang baik, seorang agen harus memenuhi kualitas kerja, kuantitas kerja dan ketepatan waktu tidak hanya semata-mata memenuhi target tanpa memperhatikan ketiga hal tersebut (Simamora, 2004). Kualitas kerja merupakan standar hasil yang berkaitan dengan mutu dari suatu produk yang

dihasilkan oleh karyawan, hal ini merupakan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, selanjutnya kuantitas kerja berkaitan dengan hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dan ketepatan waktu merupakan tingkatan aktivitas yang diselesaikan pada waktu yang telah ditentukan.

Menurut Ravianto (dalam Purwitasari, 2017) Produktivitas kerja merupakan hasil yang berkesinambungan antara individu tenaga kerja dengan lingkungan di luar pekerjaan, termasuk lingkungan fisik, lingkungan social budaya dan lingkungan psikologi.

Untuk mencapai produktivitas kerja banyak permasalahan, hambatan dan kesulitan-kesulitan yang dapat terjadi sehingga membutuhkan kemampuan dalam menghadapi kondisi tersebut. Agar dapat 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.

Untuk mencapai produktivitas kerja banyak kemampuan yang harus dimiliki, salah satunya kemampuan dalam mengatasi masalah atau yang disebut sebagai *adversity quotient*. *Adversity quotient* merupakan kemampuan individu untuk dapat bertahan dalam menghadapi segala macam kesulitan yang ada dan menemukan jalan keluar dari kesulitan yang dialami agar mampu bertahan dan

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.

mencapai kesuksesan (Stoltz, 2000). *Adversity quotient* dapat menentukan kinerja, produktivitas, motivasi, kreatifitas, pengetahuan, energi, pengharapan, kesehatan emosional, kesehatan jasmani, ketekunan, daya tahan, tingkah laku, dan respon terhadap perubahan.

Menurut (Stoltz, 2000) agen asuransi yang memiliki *adversity quotient* yang tinggi terlihat dari ciri-cirinya yaitu empat dimensi yang disingkat dengan sebutan CO2RE yaitu *control*, *origin ownership*, *reach*, dan *endurance*. Ini merupakan gambaran karakteristik individu yang mendasari kemampuan untuk menghadapi kesulitan dan tantangan dalam hidup. Penjelasan dari keempat dimensi tersebut yaitu *control* (pengendalian) adalah sejauh mana seseorang mampu mempengaruhi dan mengendalikan respon individu secara positif terhadap situasi apapun, *origin*, *ownership* (asal usul dan pengakuan) adalah sejauh mana seseorang menanggung akibat dari situasi tanpa mempermasalahkan penyebabnya, *reach* (jangkauan) adalah sejauh mana seseorang membiarkan kesulitan menjangkau bidang lain dalam pekerjaan dan kehidupannya, dan *endurance* (daya tahan) adalah seberapa lama seseorang mempersepsikan kesulitan akan berlangsung.

Dengan demikian agen asuransi yang yang tidak mampu untuk menghadapi serta mengatasi kesulitan tidak akan pernah mampu untuk menjadi kreatif dan akan menyebabkan produktivitas yang rendah. Agen asuransi yang memiliki *adversity quotient* tinggi memperlihatkan kemampuan untuk mengatasi rintangan-rintangan dengan cepat. Mereka bertahan melewati masa sulit,

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.

perubahan, menerima resiko, dan memperlihatkan keuletan serta ketekunan saat berhadapan dengan lingkungan.

E. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka dalam penelitian ini diajukan hipotesis sebagai berikut: Terdapat hubungan *adversity quotient* dengan produktivitas kerja pada agen asuransi.

