

**PENGARUH TINGKAT OPTIMISME, TEKANAN KERJA  
DAN USAHA KERJA PARA AGEN ASURANSI  
DI PT ASURANSI UMUM BUMIPUTERAMUDA 1967  
TERHADAP KINERJA**

**KARYA AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Manajemen**

**FAHMI BASYAH  
0706169890**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS INDONESIA  
JAKARTA  
JULI 2009**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Karya Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Fahmi Basyah**

**NPM : 0706169890**

**Tanda Tangan :**

**Tanggal : 11 Juli 2009**

## HALAMAN PENGESAHAN

Karya Akhir ini diajukan oleh :  
Nama : FAHMI BASYAH  
NPM : 0706169890  
Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN  
Judul Karya Akhir : PENGARUH TINGKAT OPTIMISME,  
TEKANAN KERJA DAN USAHA KERJA  
PARA AGEN ASURANSI  
DI PT ASURANSI UMUM  
BUMIPUTERAMUDA 1967  
TERHADAP KINERJA

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Bagio N. Karno, MBA ( )

Penguji : Prof. Dr. Sofjan Assauri ( )

Penguji : John Daniel Rembeth, MBA ( )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Juli 2009

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan Karya Akhir dengan judul “*Pengaruh Tingkat Optimisme, Tekanan Kerja dan Usaha Kerja Para Agen Asuransi di PT Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 terhadap Kinerja*”. Penulisan Karya Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sejak masa perkuliahan sampai pada penyusunan Karya Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Rhenald Kasali, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonesia.
2. Bapak Bagio N. Karno, MBA, selaku dosen pembimbing atas bimbingan, dukungan dan arahan yang luar biasa dalam menyelesaikan Karya Akhir ini.
3. Bapak Prof. Dr. Sofjan Assauri, Bapak John Daniel Rembeth, selaku Dewan Penguji, atas seluruh arahan, saran dan masukannya untuk penyempurnaan Karya Akhir ini.
4. Bapak Sutikno, Bapak Julian Noor, Bapak Joko Hananto dan Bapak Ali Nurdin, selaku Dewan Direksi dan Manajemen PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 yang telah memberikan kesempatan beasiswa dari perusahaan kepada saya.
5. Orang tua, isteri, anak dan adik-adik tercinta atas seluruh dukungan, cinta, kasih sayang dan doa sepanjang waktu.
6. Seluruh Manajer Kantor Pusat dan Cabang beserta Mitra Kerja PT Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 atas dukungan dan partisipasinya dalam pengumpulan data melalui kuisisioner.
7. Sahabat BUMIDA, khususnya di Divisi Syariah, Divisi SDM, Divisi Pemasaran dan Sekretariat Perusahaan atas dukungan yang diberikan.

8. Seluruh Dosen, Staf Pengajar dan Akademik MMUI atas ilmu, bimbingan dan bantuannya selama masa perkuliahan.
9. Seluruh rekan Angkatan F07 MMUI, terima kasih atas persahabatan, dukungan dan semangat yang telah diberikan.
10. Pihak lain yang telah membantu dan memotivasi dalam proses penulisan dan penyelesaian karya akhir ini.

Akhir kata, saya bermunajat kepada Allah SWT agar kebaikan dunia dan akhirat terlimpahkan kepada semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Akhir ini memberikan manfaat dan berdaya guna.

Jakarta, 11 Juli 2009

Fahmi Basyah

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fahmi Basyah  
NPM : 0706169890  
Program Studi : Magister Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Jenis Karya : Karya Akhir

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

*“Pengaruh Tingkat Optimisme, Tekanan Kerja dan Usaha Kerja Para Agen Asuransi di PT Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 terhadap Kinerja”*

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta  
Pada tanggal: 11 Juli 2009  
Yang menyatakan

**(Fahmi Basyah)**

## ABSTRAK

Nama : Fahmi Basyah  
Program Studi : Magister Manajemen  
Judul : Pengaruh Tingkat Optimisme, Tekanan Kerja dan Usaha Kerja Para Agen Asuransi di PT Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 terhadap Kinerja

Dalam lingkungan kerja yang sangat kompetitif, tekanan kerja seringkali dialami seseorang setiap hari. Para tenaga penjual asuransi umum atau agen di PT Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967 juga menghadapi tantangan berat sebagai akibat tekanan kerja. Melalui penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa karakteristik kepribadian berupa tingkat optimisme dari seorang tenaga penjual asuransi umum atau agen dapat ditransformasi kedalam sikap yang baik menuju bekerja dibawah tekanan kinerja dan bekerja mencapai target kinerja penjualan.

Penelitian ini menggunakan metode survey melalui kuisisioner. Subjek penelitiannya adalah para tenaga penjual asuransi umum atau agen di PT Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967. Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa para agen yang memiliki tingkat optimisme yang tinggi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Tekanan kerja dan usaha kerja dapat menjadi media perantara yang turut mempengaruhi kinerja, dimana para agen yang memiliki tingkat optimisme yang tinggi akan sangat merasakan secara signifikan pengaruh tekanan kerja dan usaha kerja bagi peningkatan kinerja mereka.

**Kata Kunci:** tingkat optimisme, tekanan kerja, usaha kerja, agen asuransi umum.

## **ABSTRACT**

*Name* : Fahmi Basyah  
*Program* : Magister Management  
*Title* : *The Effect of The Degree of Optimism, Work Pressure and Work Efforts of The Agents in Bumiputeramuda 1967 General Insurance on Their Performance*

*In a keen competitive work environment, it is very difficult for an outsider know the pressure from work every employee has to face everyday. The general insurance salesmen or agents in PT Bumiputeramuda 1967 General Insurance may face critical challenges because their pressure from work. It is hoped that we could understand through the research if the personality characteristics of the degrees of optimism of general insurance salesmen or agents can be transformed into better attitude toward work under the pressure of performance and works to achieve good sales performance.*

*This research adopted questionnaire survey method. The subjects were general insurance salesmen or agents in PT Bumiputeramuda 1967 General Insurance. We found that the degree of optimism had significant effects on their performance and the medium effects of pressure from work that might be used by the agents had significant effect on performance. The agents who had higher degree of optimism might take advantage of the medium effects of work pressure and work efforts to affect significantly their performance.*

**Keywords:** *optimism, work pressure, work efforts, general insurance agents.*



## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                            | i    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....          | ii   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                       | iii  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                           | iv   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> ..... | vi   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                  | vii  |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                 | viii |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                               | ix   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                            | xii  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                             | xiii |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                          | xiv  |
| <br>  |      |
| <b>1. PENDAHULUAN</b> .....                           | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                              | 1    |
| 1.1.1 Kondisi Industri Perasuransian .....            | 1    |
| 1.1.2 Jumlah Perusahaan Asuransi .....                | 3    |
| 1.1.3 Saluran Distribusi Asuransi .....               | 4    |
| 1.1.4 Sistem Keageanan di Bumida .....                | 7    |
| 1.1.5 Kondisi Keagenan di Bumida .....                | 9    |
| 1.2 Perumusan Masalah .....                           | 10   |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                           | 11   |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                          | 12   |
| 1.5 Model Operasional Penelitian .....                | 13   |
| 1.6 Batasan Penelitian .....                          | 13   |
| 1.7 Sistematika Penulisan .....                       | 14   |
| <br>  |      |
| <b>2. LANDASAN TEORI</b> .....                        | 15   |
| 2.1 Jasa Asuransi .....                               | 15   |
| 2.2 Bidang Usaha dan Jenis Usaha Perasuransian .....  | 16   |
| 2.2.1 Bidang Usaha Perasuransian .....                | 16   |
| 2.2.2 Jenis Usaha Perasuransian .....                 | 16   |
| 2.3 Saluran Distribusi .....                          | 17   |
| 2.3.1 Definisi .....                                  | 17   |
| 2.3.2 Perantara .....                                 | 18   |
| 2.3.3 Saluran Distribusi Asuransi .....               | 20   |
| 2.4 Karakteristik Agen Asuransi .....                 | 21   |
| 2.4.1 Karakteristik Kepribadian .....                 | 23   |
| 2.4.2 Tekanan Kerja .....                             | 23   |
| 2.4.3 Usaha Kerja .....                               | 24   |
| 2.4.4 Kinerja .....                                   | 25   |
| <br>  |      |
| <b>3. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....                 | 26   |
| 3.1 Subjek Penelitian .....                           | 26   |
| 3.2 Hipotesa Penelitian .....                         | 26   |

|           |                                     |           |
|-----------|-------------------------------------|-----------|
| 3.3       | Metode dan Rancangan Penelitian..   | 27        |
| 3.3.1     | Metode Penelitian..                 | 27        |
| 3.3.2     | Rancangan Penelitian..              | 28        |
| 3.4       | Jenis dan Sumber Data..             | 29        |
| 3.5       | Populasi dan Sampel..               | 29        |
| 3.6       | Teknik Pengumpulan Data..           | 30        |
| 3.7       | Metode Analisis dan Statistik..     | 31        |
| 3.7.1     | Analisis Validitas..                | 31        |
| 3.7.2     | Analisis Reliabilitas..             | 32        |
| 3.7.3     | Analisis Uji T..                    | 33        |
| 3.7.4     | Analisis The <i>One-Way</i> ANOVA.. | 33        |
| 3.7.5     | Analisis Korelasi..                 | 33        |
| 3.7.6     | Analisis Regresi..                  | 33        |
| <b>4.</b> | <b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>      | <b>34</b> |
| 4.1       | Profil Responden..                  | 34        |
| 4.1.1     | Gender..                            | 34        |
| 4.1.2     | Usia..                              | 34        |
| 4.1.3     | Status Marital..                    | 35        |
| 4.1.4     | Tingkat Pendidikan..                | 36        |
| 4.1.5     | Masa Kerja..                        | 37        |
| 4.1.6     | Produksi Premi..                    | 37        |
| 4.1.7     | Insentif/Komisi..                   | 38        |
| 4.1.8     | Portofolio Polis..                  | 38        |
| 4.1.9     | <i>Renewal</i> Polis..              | 39        |
| 4.1.10    | Frekuensi Penawaran..               | 39        |
| 4.2       | Validitas..                         | 40        |
| 4.3       | Reliabilitas..                      | 41        |
| 4.4       | Uji T..                             | 42        |
| 4.4.1     | Gender..                            | 43        |
| 4.4.1.1   | Tingkat Optimisme..                 | 43        |
| 4.4.1.2   | Tekanan Kerja..                     | 43        |
| 4.4.1.3   | Usaha Kerja..                       | 43        |
| 4.4.1.4   | Kinerja..                           | 44        |
| 4.4.2     | Status Marital..                    | 44        |
| 4.4.2.1   | Tingkat Optimisme..                 | 45        |
| 4.4.2.2   | Tekanan Kerja..                     | 45        |
| 4.4.2.3   | Usaha Kerja..                       | 46        |
| 4.4.2.4   | Kinerja..                           | 46        |
| 4.5       | The <i>One-Way</i> ANOVA..          | 47        |
| 4.5.1     | Usia..                              | 47        |
| 4.5.1.1   | Tingkat Optimisme..                 | 48        |
| 4.5.1.2   | Tekanan Kerja..                     | 48        |
| 4.5.1.3   | Usaha Kerja..                       | 48        |
| 4.5.1.4   | Kinerja..                           | 48        |
| 4.5.2     | Tingkat Pendidikan..                | 49        |
| 4.5.2.1   | Tingkat Optimisme..                 | 49        |

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| 4.5.2.2   | Tekanan Kerja.....                                | 50        |
| 4.5.2.3   | Usaha Kerja.....                                  | 50        |
| 4.5.2.4   | Kinerja.....                                      | 50        |
| 4.5.3     | Masa Kerja.....                                   | 50        |
| 4.5.3.1   | Tingkat Optimisme.....                            | 51        |
| 4.5.3.2   | Tekanan Kerja.....                                | 52        |
| 4.5.3.3   | Usaha Kerja.....                                  | 52        |
| 4.5.3.4   | Kinerja.....                                      | 52        |
| 4.6       | Korelasi.....                                     | 52        |
| 4.6.1     | Korelasi Tingkat Optimisme dan Tekanan Kerja..... | 53        |
| 4.6.2     | Korelasi Tingkat Optimisme dan Usaha Kerja.....   | 54        |
| 4.6.3     | Korelasi Tingkat Optimisme dan Kinerja.....       | 54        |
| 4.6.4     | Korelasi Tekanan Kerja dan Usaha Kerja.....       | 54        |
| 4.6.5     | Korelasi Tekanan Kerja dan Kinerja.....           | 54        |
| 4.6.6     | Korelasi Usaha Kerja dan Kinerja.....             | 54        |
| 4.7       | Regresi.....                                      | 55        |
| 4.7.1     | Model 1.....                                      | 56        |
| 4.7.2     | Model 2.....                                      | 56        |
| 4.7.3     | Model 3.....                                      | 57        |
| 4.8       | Hasil Pengujian Hipotesa.....                     | 58        |
| 4.8.1     | Hipotesa H1.....                                  | 58        |
| 4.8.2     | Hipotesa H2.....                                  | 59        |
| 4.8.3     | Hipotesa H3.....                                  | 60        |
| 4.8.4     | Hipotesa H4.....                                  | 62        |
| 4.8.5     | Hipotesa H5.....                                  | 62        |
| <b>5.</b> | <b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>                  | <b>63</b> |
| 5.1       | Kesimpulan.....                                   | 63        |
| 5.2       | Saran.....  | 64        |
| 5.2.1     | Aspek Manajerial.....                             | 64        |
| 5.2.2     | Aspek Penelitian.....                             | 64        |
|           | <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                        | <b>67</b> |
|           | <b>LAMPIRAN.....</b>                              | <b>69</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|          |                                    |    |
|----------|------------------------------------|----|
| Gambar 1 | Model Operasional Penelitian ..... | 13 |
|----------|------------------------------------|----|



## DAFTAR TABEL

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 1.1  | Pertumbuhan Produksi Premi Industri Perasuransian di Indonesia dalam Kurun Waktu 2003– 2007.....         | 1  |
| Tabel 1.2  | Perbandingan Premi dan Aset Industri Asuransi Terhadap Produk Domestik Bruto Indonesia, 2001 – 2007..... | 2  |
| Tabel 1.3  | Perkembangan Jumlah Perusahaan Asuransi di Indonesia 2002-2007.....                                      | 3  |
| Tabel 1.4  | Jumlah Cabang dan Agen Asuransi Bumida.....  | 8  |
| Tabel 4.1  | Profil Gender.....   | 34 |
| Tabel 4.2  | Profil Usia.....   | 35 |
| Tabel 4.3  | Profil Status Marital.....   | 36 |
| Tabel 4.4  | Profil Tingkat Pendidikan.....   | 37 |
| Tabel 4.5  | Profil Masa Kerja.....   | 37 |
| Tabel 4.6  | Profil Produksi Premi.....   | 38 |
| Tabel 4.7  | Profil Komisi.....   | 38 |
| Tabel 4.8  | Profil Portofolio Produksi.....  | 39 |
| Tabel 4.9  | Renewal Per Bulan.....   | 39 |
| Tabel 4.10 | Frekuensi Penawaran.....   | 40 |
| Tabel 4.11 | Reliabilitas Penelitian.....   | 41 |
| Tabel 4.12 | Hasil Analisis Uji T untuk Gender.....   | 42 |
| Tabel 4.13 | Hasil Analisis Uji T untuk Staus Marital.....  | 44 |
| Tabel 4.14 | ANOVA berdasarkan Usia.....  | 47 |
| Tabel 4.15 | ANOVA berdasarkan Tingkat Pendidikan.....  | 49 |
| Tabel 4.16 | ANOVA berdasarkan Masa kerja.....  | 51 |
| Tabel 4.17 | Analisis Korelasi.....   | 53 |
| Tabel 4.18 | Hasil Analisis Regresi.....  | 56 |
| Tabel 4.19 | Hasil Pengujian Hipotesa.....  | 58 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|            |                              |    |
|------------|------------------------------|----|
| Lampiran 1 | Kuisisioner.....             | 69 |
| Lampiran 2 | Data Industri Asuransi ..... | 70 |
| Lampiran 3 | Jumlah Cabang dan Agen ..... | 71 |
| Lampiran 4 | Output Statistik .....       | 73 |

