

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

1.1.1 Kondisi Industri Perasuransian

Industri perasuransian menunjukkan perkembangan positif dari tahun ke tahun, dimana dalam kurun waktu 2003-2007 mencatatkan angka pertumbuhan produksi premi rata-rata 20,4%. Dalam kurun waktu yang sama, sektor asuransi jiwa memberikan kontribusi pertumbuhan rata-rata sebesar 32,9% diikuti oleh sektor asuransi sosial sebesar 11%, sektor asuransi umum sebesar 6,7% dan sektor reasuransi sebesar 5,5% sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 1.1 (PT Infordev Aditama, 2008).

Tabel 1.1
Pertumbuhan Produksi Premi Industri Perasuransian
di Indonesia dalam Kurun Waktu 2003 - 2007

(Rp juta)

Jenis Asuransi	Tahun				
	2003	2004	2005	2006	2007
Asuransi Jiwa	13,912,408.7	18,239,699.8	22,719,465.4	27,510,361.4	45,498,379.9
<i>Pertumbuhan (%)</i>	22.4	31.1	24.6	21.1	65.4
Asuransi Kerugian	13,840,166.5	14,504,231.2	15,132,743.4	15,721,402.9	17,792,894.5
<i>Pertumbuhan (%)</i>	7.2	4.8	4.3	3.9	13.2
Reasuransi	989,244.0	954,403.0	1,074,736.0	1,122,676.0	1,275,619.0
<i>Pertumbuhan (%)</i>	0.2	(3.5)	12.6	4.5	13.6
Program Asuransi Sosial & Jamsostek	1,877,168.0	2,083,908.0	2,379,794.0	2,734,488.0	3,016,582.0
<i>Pertumbuhan (%)</i>	4.5	11.0	14.2	14.9	10.3
Program Asuransi PNS & TNI	3,866,494.2	4,061,658.0	4,606,035.4	5,642,102.0	6,698,891.3
<i>Pertumbuhan (%)</i>	25.1	5.0	13.4	22.5	18.7
TOTAL	34,485,481.3	39,843,900.0	45,912,774.2	52,731,030.2	74,282,366.7
<i>Pertumbuhan (%)</i>	14.4	15.5	15.2	14.9	40.9
<i>Pertumbuhan rata-rata (%)</i>	20.4				

Sumber : Federasi Asosiasi Perasuransian Indonesia (FAPI)/InfoRDev, data diolah

Pertumbuhan ekonomi Indonesia yang menuju ke arah perbaikan, kondisi perpolitikan yang relatif stabil serta meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kebutuhan jasa asuransi, berpengaruh terhadap optimisme pelaku industri perasuransian. Pertumbuhan tersebut menggambarkan *demand* atas asuransi yang semakin meningkat, meskipun dalam perjalanannya terdapat tantangan yang tidak sedikit.

Peranan industri perasuransian di Indonesia terhadap produk domestik bruto (PDB) masih relatif rendah. Selama tahun 2001-2007, aset industri perasuransian rata-rata hanya sekitar 4,8% dari PDB. Sementara rasio premi dengan PDB dalam periode yang sama justru lebih rendah lagi yaitu sekitar 1,7% dari PDB sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 1.2 (PT Infordev Aditama, 2008).

Tabel 1.2
Perbandingan Premi dan Aset Industri Asuransi Terhadap
Produk Domestik Bruto Indonesia, 2001 - 2007

Tahun	Total Premi (Rp miliar)	Total Aset (Rp miliar)	PDB (Harga Berlaku) (Rp triliun)	% Premi Terhadap PDB	% Aset Terhadap PDB
2001	24,748	64,502	1,684.3	1.47	3.83
2002	30,150	77,052	1,863.3	1.62	4.14
2003	34,485	93,607	2,036.4	1.69	4.60
2004	39,844	119,837	2,295.8	1.74	5.22
2005	45,913	139,411	2,785.0	1.65	5.01
2006	52,731	175,139	3,339.5	1.58	5.24
2007	74,282	224,676	3,957.4	1.88	5.68
Rata-rata (%)				1.66	4.82

Sumber : InfoRDev, data diolah

Industri perasuransian di Indonesia saat ini belumlah menjadi primadona sebagaimana halnya perbankan. Peranan dan citra asuransi masih jauh di bawah bank, sehingga diperlukan upaya luar biasa untuk memperkenalkan asuransi dan menyadarkan masyarakat akan pentingnya berasuransi. Industri perasuransian juga dihadapkan pada tingkat persaingan antar perusahaan yang semakin tinggi.

Keberadaan perusahaan asuransi asing dengan kekuatan modalnya semakin memperketat persaingan tersebut.

Beberapa perusahaan asuransi asing baik jiwa maupun kerugian dalam dua tahun terakhir ini memperkuat kehadirannya dengan melakukan akuisisi terhadap perusahaan asuransi nasional. Konsolidasi industri perasuransian diperlukan untuk menghadapi intensitas persaingan, yaitu diantaranya dengan memperkuat struktur permodalan industri perasuransian di Indonesia.

1.1.2 Jumlah Perusahaan Asuransi

Hingga Agustus 2007 jumlah perusahaan asuransi di Indonesia mencapai 379 perusahaan sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 1.3.

Tabel 1.3
Perkembangan Jumlah Perusahaan Asuransi di Indonesia 2002-2007

No	KETERANGAN	2002	2003	2004	2005	2006	Agustus 2007
1	Asuransi Jiwa	60	60	57	51	51	46
	Perusahaan Negara	1	1	1	1	1	1
	Perusahaan Swasta	36	38	38	34	34	29
	Perusahaan Patungan Asing	23	21	18	16	16	16
2	Asuransi Kerugian	104	104	101	97	97	94
	Perusahaan Negara	3	3	3	3	3	3
	Perusahaan Swasta	79	80	79	75	75	72
	Perusahaan Patungan Asing	22	21	19	19	19	19
3	Reasuransi	4	4	4	4	4	4
	Perusahaan Negara	1	1	1	1	1	1
	Perusahaan Swasta	3	3	3	3	3	3
4	Asuransi Sosial	5	5	5	5	5	5
	Asuransi Sosial dan Jamsostek	2	2	2	2	2	2
	Asuransi untuk PNS dan TNI	3	3	3	3	3	3
5	Pialang Asuransi	104	120	128	134	154	145
6	Pialang Reasuransi	19	21	19	21	29	23
7	Adjuster Asuransi	25	25	30	30	30	26
8	Konsultan Aktuaria	19	20	23	28	34	30
9	Agen Asuransi	-	-	5	6	9	6
TOTAL INDUSTRI ASURANSI		340	359	372	376	413	379

Sumber : Biro Perasuransian-Departemen Keuangan/
Federasi Asosiasi Perasuransian Indonesia (FAPI)/InfoRDev, data diolah

Jumlah tersebut diperkirakan akan mengalami penyusutan, baik melalui pencabutan perizinan maupun melalui proses merger dan akuisisi, terutama sejak penerapan PP No. 39 tahun 2008 yang mengatur masalah permodalan perusahaan asuransi di Indonesia. Dalam regulasi tersebut, setiap perusahaan diwajibkan memenuhi ketentuan permodalan minimum (Biro Perasuransian Departemen Keuangan Republik Indonesia, 2008).

1.1.3 Saluran Distribusi Asuransi

Dalam lingkungan bisnis yang penuh persaingan, setiap perusahaan dituntut untuk dapat menciptakan *value* atas produk barang/jasa yang ditawarkannya kepada calon konsumen. Suatu produk yang memiliki *value* harus dihantarkan (*deliver*) secara baik dan benar kepada para calon pembeli, melalui saluran distribusi yang dimiliki oleh perusahaan.

Produk asuransi tergolong kedalam *invisible merchandise*, suatu barang dagangan yang bersifat tidak terlihat, berupa janji yang tidak memiliki wujud dan tertuang ketentuan atau kontrak asuransi, oleh karenanya perlu dipersiapkan saluran distribusi keagenan yang andal melalui para tenaga penjual atau agen asuransi profesional. Produktivitas saluran distribusi menjadi kata kunci penting bagi pertumbuhan premi asuransi.

Sejumlah pemain di industri perasuransian membenahi efektivitas saluran distribusi mereka dalam rangka meningkatkan kontribusi penghimpunan premi. Di antara mereka ada yang menggunakan sistem keagenan, broker, *telemarketing*, hingga ada pula yang berlomba menggandeng bank untuk menjalin kerja sama melalui *bancassurance*. Saluran distribusi dengan sistem keagenan masih akan dijadikan senjata efektif untuk melakukan penetrasi pasar di tengah kondisi perekonomian yang cukup berat. Kendati citra agen asuransi di mata sebagian masyarakat belum begitu kuat, jaringan yang dimiliki agen akan menguntungkan perusahaan asuransi (Infobank, 2009).

Sistem keagenan menjadi pola pendistribusian yang dirasakan cukup efektif bagi banyak perusahaan asuransi umum, terlebih ketika semakin banyak yang menawarkan produk ritel atau individual. Melalui metode pengembangan

sistem keagenan yang tepat, agen dapat menjadi mesin penting bagi pertumbuhan premi asuransi umum, seperti dialami oleh perusahaan asuransi jiwa.

Kontribusi agen sebagai ujung tombak di industri perasuransian sangat signifikan, tak terkecuali bagi asuransi umum. Kendati belum sekuat dan sebesar sistem keagenan yang dimiliki asuransi jiwa, agen semakin diminati oleh perusahaan asuransi umum yang ditunjukkan dengan semakin meningkatnya jumlah perusahaan asuransi umum yang membuka saluran distribusi dengan sistem keagenan (Infobank, 2009).

Eksistensi agen asuransi seringkali diragukan disebabkan karena semakin berkembangnya saluran distribusi asuransi yang memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi seperti internet. Saluran distribusi tersebut memberikan beragam kemudahan dan kecepatan, khususnya dalam proses pembayaran premi dan transaksi berbasis elektronik. Namun demikian, pada kenyataannya perkembangan tersebut tidak menyurutkan eksistensi sistem keagenan di industri perasuransian. Bukan hanya itu, agen bahkan menjadi saluran distribusi penting bagi sebagian besar perusahaan asuransi untuk memasarkan produk-produknya. Agen pada saat ini masih menjadi ujung tombak dalam penjualan produk asuransi, bahkan di industri asuransi jiwa, sistem keagenan telah menjadi mesin yang sangat produktif untuk penghimpunan premi.

Menurut data Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI), agen asuransi umum yang mengantongi sertifikat hanya sekitar 572 orang pada semester pertama 2008. Agen sebanyak itu merupakan hasil saringan dari 2.813 agen yang mengikuti ujian yang diselenggarakan Lembaga Pendidikan Asuransi Indonesia (LPAI). Sedikitnya agen di perusahaan asuransi umum yang memiliki sertifikasi keagenan dikarenakan faktor kesibukan para agen dan karakteristik asuransi umum yang cenderung bersifat jangka pendek.

Di sisi lain, agen asuransi jiwa sendiri kini sudah mencapai ratusan ribu. Berdasarkan kecenderungan laju perkembangan industri asuransi jiwa tersebut, jumlah agen yang dibutuhkan diprediksi akan terus berkembang. Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) mencatat bahwa jumlah agen asuransi jiwa di Indonesia sebanyak 278.457 orang hingga kuartal IV-2008. Jumlah ini diharapkan akan mencapai 500 ribu orang pada periode 2011-2012.

Menurut Maikel Sajangbati (2003), Direktur Eksekutif Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), pada umumnya para agen asuransi belum memiliki kualifikasi seperti yang diharapkan. Hal ini ditandai oleh tingkat penguasaan mengenai asuransi yang masih rendah, baik produk maupun sistem pemasarannya. Perpindahan para agen dari satu perusahaan ke perusahaan lainnya kerap terjadi. Mereka yang tidak melanjutkan profesinya sebagai agen asuransi, dapat disebabkan karena berbagai hal, seperti kinerja yang kurang baik dan akhirnya memutuskan untuk berhenti dari pekerjaan atau dikarenakan kinerjanya yang kurang baik menyebabkan mereka “tidak terpakai” lagi oleh perusahaan asuransi yang merekrutnya.

Seperti diakui oleh kalangan praktisi perasuransian, agen turut menentukan keberhasilan penjualan produk asuransi. Tak heran, ketika krisis keuangan global memengaruhi perekonomian Indonesia, sejumlah perusahaan asuransi memperbarui saluran distribusi keagenannya untuk meningkatkan kontribusi pernghimpunan premi melalui para agen.

Penetrasi penjualan produk asuransi ke pasar yang disasar memberikan peluang besar untuk mendapatkan premi, kendati di tengah krisis keuangan global yang membuat para pelaku ekonomi memperlambat langkahnya. Oleh karenanya dibutuhkan sumber daya agen yang andal.

Di Indonesia, pada awalnya para agen asuransi menjalankan profesi ini sebagai pekerjaan sampingan. Kondisi yang sama juga terjadi di negara-negara ASEAN dan kawasan Asia, misalnya di China dan India. Karena bernuansa sebagai pekerjaan sampingan, pada mulanya tingkat perpindahan para agen sangatlah tinggi, yakni berkisar antara 60%-80% setiap tahunnya. Artinya, dari 100 orang agen yang mulai menggeluti profesi ini, dalam setahun hanya menyisakan 20-40 orang yang meneruskan karier hingga tahun berikutnya, dan selebihnya keluar dari profesi ini (Eddy KA Berutu, 2009).

Tuntutan agar para agen asuransi memiliki keterampilan memadai serta pemahaman yang komprehensif tentang perencanaan asuransi dan keuangan menjadi sebuah keniscayaan. Urgensi standar profesi bagi para agen telah semakin mendesak. Pendidikan sertifikasi bagi para agen diharapkan dapat melahirkan agen asuransi yang memiliki kualifikasi profesi keagenan.

1.1.4 Sistem Keagenan di Bumida

PT Asuransi Umum Bumiputeramuda 1967, disingkat Bumida, adalah salah satu perusahaan asuransi umum di Indonesia yang menggunakan sistem keagenan sebagai saluran distribusinya. Perusahaan yang didirikan pada tanggal 8 Desember 1967 ini merupakan bagian dari kelompok bisnis Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 yang dikenal sebagai pelopor dalam industri perasuransian, khususnya asuransi jiwa.

Bumida saat ini memiliki 48 kantor cabang, yang terbagi atas 44 kantor cabang asuransi umum konvensional dan 4 kantor cabang asuransi umum syariah. Jaringan perkantornya tersebar secara luas di berbagai propinsi di Indonesia, mulai dari Nangroe Aceh Darussalam hingga Papua. Bumida menggunakan istilah mitra kerja untuk menyebut istilah para agen mereka, yang hingga Juni 2009 berjumlah 1088 orang.

Bumida memiliki tiga jenis sistem keagenan, sesuai dengan saluran distribusi keagenan yang dimiliki, terdiri atas:

1. Keagenan Sinergi/Grup

Sistem keagenan yang terdiri atas para Supervisor Sinergi/Grup, yaitu agen yang berdasarkan kontrak keagenan dengan Bumida bertugas mensupervisi para agen asuransi AJB Bumiputera 1912 dalam melakukan penutupan asuransi umum.

2. Keagenan Non-Grup

- a. Agen Non-Grup, yaitu agen yang berdasarkan kontrak keagenan dengan Bumida bertugas menjual produk asuransi umum, baik untuk segmen pasar ritel maupun korporasi di luar saluran distribusi AJB Bumiputera 1912.

- b. Supervisor Non-Grup, yaitu agen yang berdasarkan kontrak keagenan dengan Bumida bertugas melakukan supervisi dan koordinasi terhadap para agen non-grup.

3. *Account Officer*

Sistem keagenan yang terdiri atas *Account Officer Perbankan* dan *Asuransi Profesi Dokter*, yaitu agen berdasarkan kontrak keagenan dengan Bumida

bertugas melakukan penjualan produk asuransi umum ke pasar lembaga keuangan perbankan, rumah sakit dan atau dokter.

Ketiga sistem keagenan tersebut menggunakan sistem kemitraan yang berdasarkan kontrak, bersifat non-organik dan tidak termasuk sebagai karyawan perusahaan. Tabel 1.4 menunjukkan jumlah cabang dan agen asuransi umum di Bumida hingga Juni 2009.

Tabel 1.4 Jumlah Cabang dan Agen Asuransi Bumida

NO.	ASURANSI	JUMLAH CABANG	KEAGENAN					JUMLAH TOTAL
			SS	Spv NG	Agen	AO Dokter	AO Bank	
1	KONVENSIONAL	44	133	50	269	12	22	1026
2	SYARIAH	4	16	4	37	1	4	62
	TOTAL	48	149	54	306	13	26	1088

Sumber: Data Keagenan Bumida, data diolah

Bumida memberikan kompensasi bagi para agen yang melakukan penjualan dan terikat kontrak keagenan dalam bentuk:

1. Komisi, pendapatan yang diterima oleh para agen dikarenakan keberhasilannya melakukan penutupan asuransi, dihitung dengan mengalikan persentase komisi untuk suatu produk dan jumlah premi totalnya.
2. Bonus, pendapatan yang diterima oleh para agen dikarenakan keberhasilannya mencapai target yang ditetapkan, dihitung berdasarkan selisih persentase realisasi penjualan dan target yang ditetapkan.
3. Sumbangan Uang Jalan (SUJ), pendapatan yang diterima oleh para agen dikarenakan mobilitas pekerjaannya dan pencapaian portofolio dan atau produksi premi asuransi yang ditentukan.
4. Tunjangan yang bersifat tetap sebagaimana layaknya karyawan dengan sistem kepegawaiannya, namun ikatan pekerjaan berdasarkan kontrak keagenan, dan hanya diberikan untuk keagenan *Account Officer*.
5. *Reward*, suatu bentuk apresiasi bagi para agen berprestasi yang diberikan secara berkala oleh perusahaan, diantaranya berupa kesempatan berwisata kedalam atau keluar negeri, pemberian uang tunai, dan sebagainya yang

bertujuan untuk memotivasi agen agar mereka mau menjual produk asuransi sebanyak-banyaknya.

Saluran distribusi lain di luar sistem keagenan yang ada di Bumida antara lain saluran distribusi agen sinergi atau Grup Bumiputera, kemitraan dengan broker asuransi, institusi dan perbankan serta penjualan secara langsung oleh karyawan meskipun tidak secara khusus menjadi saluran distribusi yang diandalkan.

1.1.5 Kondisi Agen di Bumida

Dalam kurun waktu 2007-2008, para agen asuransi di Bumida telah memberikan kontribusi premi yang sangat signifikan, diperkirakan lebih dari 60% premi yang diperoleh berasal dari saluran distribusi ini. Manajemen penjualan di Bumida, di bawah tanggung jawab Direktorat Pemasaran, menaruh perhatian yang sangat besar dalam hal pengembangan sistem keagenan, diantaranya melalui pembuatan regulasi, mekanisme seleksi dan rekrutmen, pendidikan dan pelatihan serta evaluasi.

Para agen di Bumida seringkali menghadapi permasalahan sebagai akibat dari tekanan yang berasal dari internal dan eksternal. Tekanan dari internal, di antaranya adalah seperti tuntutan pencapaian target kinerja yang ditetapkan, konflik antar agen, konflik dengan karyawan dan permasalahan keluarga. Tekanan dari eksternal, di antaranya adalah seperti kondisi persaingan di industri yang sangat ketat dan tuntutan pelayanan yang semakin besar dari para nasabah. Kondisi ini dapat berdampak pada terjadinya rasa frustrasi, tingkat *turn over*, konflik serta mengganggu kinerja.

Proses rekrutmen dan seleksi dilakukan setiap saat, untuk selanjutnya para agen yang berhasil direkrut dan diseleksi diberikan pendidikan dan pelatihan mengenai produk, sistem remunerasi, manajerial dan pengembangan diri yang diharapkan dapat membekali mereka agar menjadi agen yang produktif. Secara berkala, setiap pekan, bulan, semester dan tahun, para agen tersebut dievaluasi berdasarkan kontrak keagenannya.

Bagi perusahaan, biaya yang ditanggung untuk melakukan proses rekrutmen, seleksi, pendidikan dan pelatihan serta evaluasi keagenan tidaklah sedikit. Seluruh proses tersebut haruslah dilakukan secara efektif dan efisien sehingga memberikan dampak positif dalam bentuk pencapaian kinerja yang diharapkan oleh perusahaan.

Menurut penelitian, manfaat mempekerjakan orang yang tepat jauh lebih besar daripada memberikan pendidikan dan pelatihan setelah mereka direkrut. “Seleksi, pendidikan dan pelatihan, penilaian kinerja, promosi” dalam manajemen sumber daya manusia, menempatkan proses “seleksi” sebagai awal dari manajemen sumber daya manusia. Seleksi pekerja yang tidak tepat bukan saja akan menyebabkan alokasi sumber daya yang tidak memadai namun juga menyebabkan kerugian pengembangan karir bagi pekerja itu sendiri. (Churchill, Ford, Hartley and Walker, 1985).

1.2 Perumusan Masalah

Di Bumida, seleksi agen asuransi memiliki batas ambang masuk yang relatif rendah. Setiap orang dengan persyaratan yang mudah dapat masuk dan menjadi agen asuransi. Hal ini didorong oleh kebutuhan perusahaan yang besar terhadap para agen asuransi disamping kesulitan mempekerjakan orang tanpa ada kompensasi secara tetap.

Pendapatan para agen asuransi di Bumida tidak memiliki batasan, namun disisi lain, tidak ada penutupan asuransi maka tidak akan ada pendapatan. Sumber pendapatan utama para agen asuransi sepenuhnya bergantung pada kinerja operasional yang dilakukan. Hanya mereka yang memiliki kemampuan yang akan bertahan dan berpeluang untuk memperoleh pendapatan yang besar. Di periode awal bekerja, pendapatan para agen asuransi di Bumida biasanya tidak stabil dikarenakan proses penyesuaian dengan bidang penjualan dan perlunya meyakinkan nasabah untuk ikut serta dalam program asuransi.

Kondisi persaingan di industri perasuransian yang sangat ketat, kewajiban pencapaian kinerja yang ditentukan, konflik internal sesama agen dan karyawan dan permasalahan keluarga seringkali menyebabkan para agen menjadi tertekan dan dapat berdampak pada kinerja mereka.

Kemampuan para agen asuransi sangat ditentukan oleh karakteristik kepribadian, serta pendidikan dan pelatihan yang didapatkan dari perusahaan tempat mereka berkarir. Karakteristik kepribadian tersebut diantaranya adalah tingkat optimisme para agen asuransi yang menentukan kemampuan mereka untuk mentransformasikan tekanan kerja menjadi sikap yang baik dan menciptakan daya dorong berupa usaha kerja yang maksimal untuk mencapai target penjualan yang ditentukan (Hsing-chan Tseng dan Xin-zong Huang, 2009).

Pihak manajemen penjualan di Bumida perlu memahami dan menyikapi karakteristik kepribadian para agen asuransi umum yang dapat mendorong tercapainya kinerja yang dikehendaki. Para agen yang berkualitas akan memberikan kontribusi yang lebih besar dalam bentuk pendapatan premi yang dihimpun perusahaan.

Pertanyaan penelitian yang muncul atas berbagai fenomena keagenan yang terjadi di Bumida adalah:

1. Apakah karakteristik kepribadian berupa tingkat optimisme para agen asuransi di Bumida berpengaruh terhadap kinerja?
2. Apakah tekanan kerja yang dihadapi oleh para agen asuransi di Bumida berpengaruh terhadap kinerja?
3. Apakah usaha kerja yang dilakukan oleh para agen asuransi di Bumida berpengaruh terhadap kinerja mereka?
4. Apakah semakin tinggi tingkat optimisme para agen asuransi di Bumida berpengaruh terhadap kinerja mereka melalui perantara pengaruh tekanan kerja?
5. Apakah semakin tinggi tingkat optimisme para agen asuransi di Bumida akan berpengaruh terhadap kinerja mereka melalui perantara pengaruh tekanan dan usaha kerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Berangkat dari latar belakang dan perumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Membuktikan apakah karakteristik kepribadian berupa tingkat optimisme para agen asuransi di Bumida berpengaruh terhadap kinerja.

2. Membuktikan apakah tekanan kerja yang dihadapi oleh para agen asuransi di Bumida berpengaruh terhadap kinerja.
3. Membuktikan apakah usaha kerja yang dilakukan oleh para agen asuransi di Bumida berpengaruh terhadap kinerja mereka.
4. Membuktikan apakah semakin tinggi tingkat optimisme para agen asuransi di Bumida berpengaruh terhadap kinerja mereka melalui perantara pengaruh tekanan kerja.
5. Membuktikan apakah semakin tinggi tingkat optimisme para agen asuransi di Bumida akan berpengaruh terhadap kinerja mereka melalui perantara pengaruh tekanan dan usaha kerja.

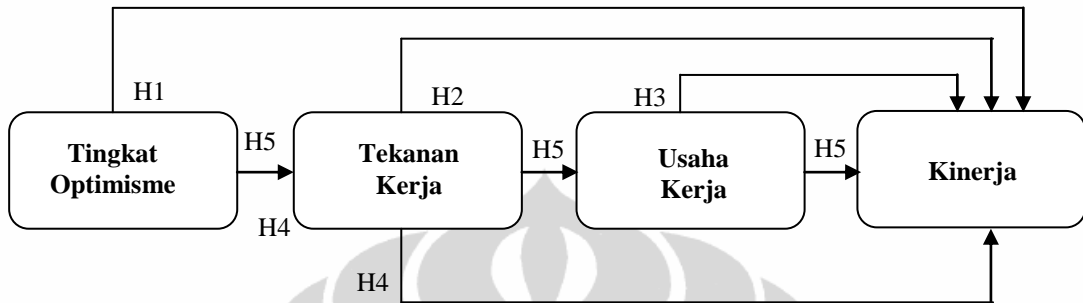
1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat untuk kepentingan manajemen penjualan asuransi umum di Bumida dan bagi perusahaan yang menggunakan sistem keagenan, diantaranya untuk:

1. Perencanaan program rekrutmen dan seleksi keagenan, dimana proses rekrutmen dan seleksi sejak awal telah diarahkan kepada para calon agen asuransi yang memiliki kualifikasi karakteristik kepribadian yang dibutuhkan bagi pencapaian kinerja.
2. Perencanaan program pendidikan dan pelatihan keagenan, dimana proses pendidikan dan pelatihan yang akan dilakukan memuat rencana pembentukan karakteristik kepribadian agen asuransi yang dibutuhkan bagi pencapaian kinerja.
3. Penciptaan *value*, dimana dengan terbentuknya para agen asuransi yang memiliki kualifikasi karakteristik kepribadian yang dibutuhkan bagi pencapaian kinerja, maka akan menjadi salah satu bentuk keunggulan bersaing bagi perusahaan yang berpengaruh pada peningkatan pelayanan dan kinerja secara keseluruhan.

1.5 Model Operasional Penelitian

Model operasional penelitian mengacu pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Hsing-chan Tseng dan Xin-zong Huang (2009) dan seperti yang terlihat dalam Gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Model Operasional Penelitian

Model tersebut menggambarkan pengaruh tingkat optimisme, kinerja, tekanan kerja dan usaha kerja secara parsial terhadap kinerja (H1, H2, dan H3), pengaruh tekanan kerja melalui medium usaha kerja secara bersama-sama terhadap kinerja (H4), serta pengaruh tingkat optimisme melalui medium tekanan kerja dan usaha kerja secara bersama-sama terhadap kinerja para agen asuransi di Bumida.

Dari model tersebut dibuatkan hipotesa penelitian yang selengkapnya akan dibahas tersendiri dalam metodologi penelitian serta akan dibuktikan pengaruhnya dalam analisis dan pembahasan.

1.6 Batasan Penelitian

Karakteristik kepribadian dibatasi hanya pada tingkat optimisme dan sejauh mana karakteristik tersebut berpengaruh terhadap kemampuan para agen dalam mentransformasikan tekanan kerja yang dihadapi menjadi suatu usaha kerja yang mendorong pencapaian kinerja yang diinginkan, mengacu pada penelitian yang dilakukan sebelumnya terhadap para agen asuransi jiwa di Taiwan oleh Hsing-chan Tseng dan Xin-zong Huang (2009).

Para agen yang menjadi subjek penelitian dibatasi hanya pada para agen asuransi umum yang berada di Bumida, terdiri dari para Supervisor Sinergi/Grup,

Agen dan Supervisor Non-Grup dan *Account Officer*, yang bekerja berdasarkan kontrak keagenan di Bumida, memiliki latar belakang yang beragam dan tersebar di sebagian besar wilayah Indonesia.

Penelitian ini tidak membagi secara khusus agen berdasarkan masing-masing jenis keagenan, namun digabungkan secara bersama-sama dikarenakan adanya kesamaan karakteristik pekerjaan para agen asuransi umum di Bumida dan jumlah populasinya yang relatif masih sedikit.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan mengacu pada format “Pedoman Teknis Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa Universitas Indonesia” dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri atas latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, model operasional penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai teori yang digunakan serta berhubungan erat dengan tema penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang dilakukan.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai profil subjek penelitian, hasil pengolahan data, analisa dan pembahasan penelitian berdasarkan data yang diperoleh melalui kuisisioner

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran penelitian.