

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Asuransi merupakan salah satu bidang dari bisnis keuangan dengan pasar yang spesifik. Menurut pasal 246 Kitab undang-undang hukum dagang (KUHD) Republik Indonesia, Asuransi adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri pada tertanggung dengan menerima suatu premu untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tentu (KUHD, 2014). Dengan memiliki polis asuransi, baik kerugian maupun jiwa, maka masyarakat tidak perlu menerima keugian pada saat berbagai resiko terjadi, melainkan mendapatkan sejumlah uang dari pihak perusahaan asuransi sebagai penanggung.

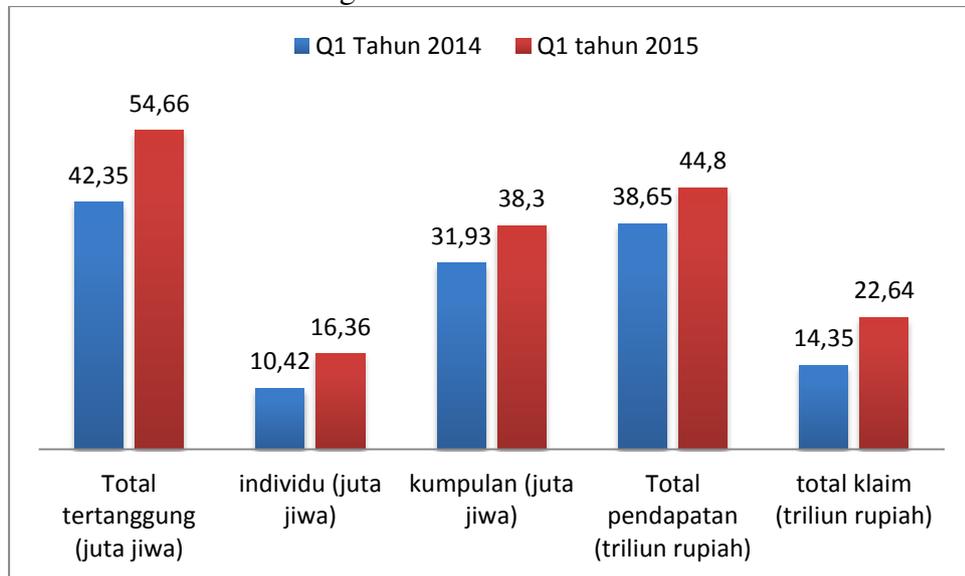
Asuransi Jiwa, merupakan salah satu bidang dalam pasar keuangan yang tumbuh pesat di Indonesia. Jika pada masa-masa sebelumnya keberadaan asuransi jiwa hanya dianggap sebagai sebuah beban finansial, kini masyarakat mulai menyadari bahwa perlindungan asuransi, terutama asuransi jiwa merupakan hal yang penting untuk dimiliki. Kesadaran masyarakat yang semakin meningkat akan pentingnya asuransi inilah, yang membuat perkembangan asuransi, terutama asuransi Jiwa mengalami peningkatan yang cukup berarti dari waktu ke waktu.

Asuransi Jiwa akan menutup pertanggungan untuk membayarkan sejumlah santunan karena meninggal atau tetapnya hidup seseorang dalam jangka waktu

pertanggung. Jika tertanggung meninggal, maka santunan atau uang pertanggung akan dibayarkan kepada ahli waris yang ditunjuk sebagai penerima santunan dalam asuransi jiwa. (Muthohari, 2012;11). Dengan demikian, para klien asuransi jiwa justru akan menerima manfaat finansial, pada saat terjadi sesuatu hal yang mengancam diri dan keselamatannya. Dengan membeli Polis Asuransi Jiwa, maka seseorang akan merasa aman dan tentram terhadap diri sendiri, yang sangat efektif karena memberikan jaminan secara lahir dan batin. Premi-premi asuransi akan memberikan penggantian kepada tertanggung karena keugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung atau untuk memberi pembayaran atas meninggal dan hidupnya seseorang yang dipertanggung (Muthohari, 2012;8). Dengan demikian, baik diri individu maupun keluarganya akan menerima manfaat yang positif dari asuransi jiwa.

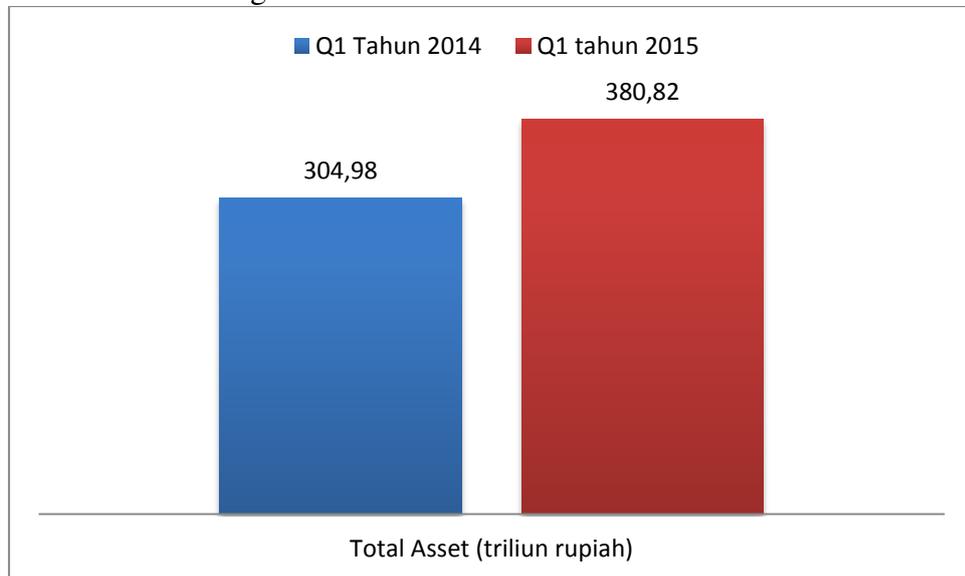
Berdasarkan data yang didapat dari Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), didapat bahwa Pada Kuartil pertama tahun 2015, total pendapatan Industri Asuransi Jiwa di Indonesia meningkat 15.9%, mencapai nilai 44.8 Triliun rupiah. Selain itu, pertumbuhan total pendapatan industri didorong dengan adanya peningkatan premi sebesar 28.5%, atau senilai lebih dari 32.95 triliun rupiah. Peningkatan pendapatan dari Premi ini berasal dari 29.0% atau setara 18.72 triliun rupiah yang merupakan yang muncul dari premi bisnis baru, sedangkan 27.8% atau sekitar 14.32 triliun rupiah merupakan peningkatan premi lanjutan (AAJI, 2015).

Gambar 1.1.  
Perkembangan Asuransi Jiwa tahun 2014-2015



Dari hasil kinerja asuransi jiwa sepanjang tahun 2015, maka ditemukan bahwa peningkatan yang terjadi untuk dimensi-dimens yang ada, merupakan peningkatan yang cukup besar. Baik dari jumlah tertanggung, jumlah tertanggung individual, jumlah tertanggung kumpulan, Total pendapatan, dan total klaim menunjukkan peningkatan yang cukup besar, jika dibandingkan dengan kinerja Kuartil 1 untuk tahun 2014. Hal ini menunjukkan, Asuransi Jiwa di Indonesia tetap menjadi salah satu bidang usaha yang terus berkembang.

Gambar 1.2.  
Peningkatan Aset Asuransi Jiwa tahun 2014-2015



Berdasarkan kinerja yang terkait dengan peningkatan Aset, maka perusahaan Asuransi Jiwa yang diteliti, memunculkan peningkatan sepanjang tahun 2014-2015, dari 304 triliun rupiah menjadi 380.82 triliun rupiah untuk Kuartil pertama tahun 2015. Hal ini menunjukkan, bahwa kapitalisasi perusahaan asuransi jiwa mengalami perkembangan yang pesat dalam jangka waktu 1 tahun.

Gambar 1.3.  
Jumah agen berlisensi tahun 2014-2015



Selain itu, jumlah agen berlisensi yang menggambarkan para praktisi asuransi Jiwa juga mengalami peningkatan yang besar dari tahun 2014-2015, dari sejumlah 344.623 orang menjadi 432.219 orang. Hal ini menunjukkan perkembangan yang menggembirakan, karena akses masyarakat akan asuransi jiwa akan mengalami peningkatan yang pesat.

Salah satu perusahaan Asuransi Jiwa yang berkembang dengan pesat di Indonesia, adalah Prudential Indonesia, yang dikelola oleh PT Prudential Life Assurance. Pada tahun 2015, Prudential Indonesia mencetak pertumbuhan total pendapatan premi sebesar 20 persen atau senilai Rp 7,9 triliun pada kuartal I tahun 2015 dibandingkan kuartal I tahun lalu yang hanya mencapai Rp 6,2 triliun. Peningkatan total premi tersebut didorong oleh adanya pertumbuhan positif premi bisnis baru dan premi lanjutan yang dikumpulkan selama kuartal I 2015. Total premi bisnis baru pada kuartal I 2015 mengalami pertumbuhan sebesar 18 persen atau setara Rp 2,77 triliun. Secara rinci Prudential juga mencatat peningkatan sebesar 21 persen atau Rp 4,32 triliun pendapatan premi dari total premi lanjutan (dalam [cnnindonesia.com](http://cnnindonesia.com), 2015). Selain itu, pertumbuhan yang pesat dari Prudential Indonesia didukung juga dengan adanya Tingkat kesehatan Prudential yang diukur dari Risk-based Capital (RBC) sebesar 696%, jauh di atas ketentuan minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Keuangan sebesar 120% (dalam [riautekni.com](http://riautekni.com), 2015). Perusahaan asuransi jiwa PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) mencetak pertumbuhan total pendapatan premi sebesar 20 persen atau senilai Rp 7,9 triliun pada kuartal I tahun 2015 dibandingkan kuartal I tahun lalu yang hanya mencapai Rp 6,2 triliun (dalam [cnnindonesia.com](http://cnnindonesia.com), 2015).

Hal ini menggambarkan, sampai saat ini Prudential Indonesia tetap menjadi salah satu perusahaan terbaik dalam industri asuransi jiwa di Indonesia.

Bahkan, Ketua Bidang Aktuaria dan Riset Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), Azwir Arifin mengatakan, Prudential sejak lima tahun lalu hingga sampai saat ini masih mendominasi pendapatan premi asuransi jiwa yakni sekitar 15%-20% dari total premi nasional. Selain Prudential, perusahaan asuransi terbesar di Indonesia lainnya yang menempati lima besar pangsa pasar asuransi jiwa lainnya adalah PT Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG, PT Allianz Life Indonesia, AIA Financial, dan PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia. Perusahaan-perusahaan ini memegang pangsa pasar sebesar 8%-9% dari keseluruhan industri (dalam intisari-online.com, 2015).

Sampai 31 Maret 2015, Prudential Indonesia memiliki kantor pusat di Jakarta dan kantor pemasaran di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, Batam dan Semarang. Prudential Indonesia melayani lebih dari 2,4 juta nasabah melalui lebih dari 240.000 tenaga pemasar di 380 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) di seluruh Nusantara termasuk Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Yogyakarta, Batam dan Bali (dalam Prudential.co.id, 2016).

Perkembangan yang dialami oleh Prudential Indonesia, tidak lepas dari pertumbuhan tenaga pemasar, yang dikenal sebagai agen asuransi. Sampai data terakhir AAJI pada tahun 2013, jumlah agen berlisensi/bersertifikat mencapai 340 ribu orang, yang mana 180 ribu agen itu berasal dari Prudential Life (dalam swa.co.id, 2015). Jumlah agen berlisensi ini, menggambarkan adanya komitmen besar dari Prudential Indonesia terhadap pengembangan sumber daya manusia,

karena lisensi yang diterbitkan oleh AAJI kini merupakan syarat untuk dapat memasarkan produk asuransi, yang menggambarkan para agen asuransi sudah memiliki pengetahuan yang mencukupi untuk dapat memasarkan produk, terutama produk *Unit Link* (produk yang menggabungkan proteksi dan reksadana sebagai media berinvestasi).

Secara umum, pekerjaan sebagai seorang agen asuransi adalah kegiatan kerja untuk memasarkan produk-produk asuransi yang dimiliki oleh sebuah perusahaan. Karena itu, inti dari kegiatan kerja yang dilakukan oleh seorang agen asuransi adalah menghasilkan pemegang polis baru bagi perusahaan. Namun, dalam praktik sehari-hari, selain menghasilkan produksi baru, agen asuransi di sebagian perusahaan juga harus memelihara (konservasi) dan memberikan pelayanan kepada para pemegang polis (Widodo, 2011;9). Bukan hanya itu, agen asuransi merupakan cara utama untuk berinteraksi antara perusahaan asuransi dan para calon pelanggannya. Dalam membeli produk asuransi, pembeli selalu bertemu dengan Agen-nya (Manurung, 2008;100). Karena itu, peranan agen dalam memasarkan asuransi jiwa merupakan hal yang sangat penting.

Penulis mewawancarai 5 orang *Agency manager* yang masing-masing membawahi 1 (satu) kantor keagenan Prudential Indonesia di kota Bandung pada bulan April-Mei 2015, dan mendapatkan informasi, bahwa para agen asuransi yang bergabung di Prudential Indonesia wajib mengikuti dan mendapatkan sertifikasi dari Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), dalam bentuk lisensi. Lisensi ini, digunakan sebagai suatu pernyataan resmi, bahwa agen yang bersangkutan telah memiliki pengetahuan dan pemahaman yang mencukupi

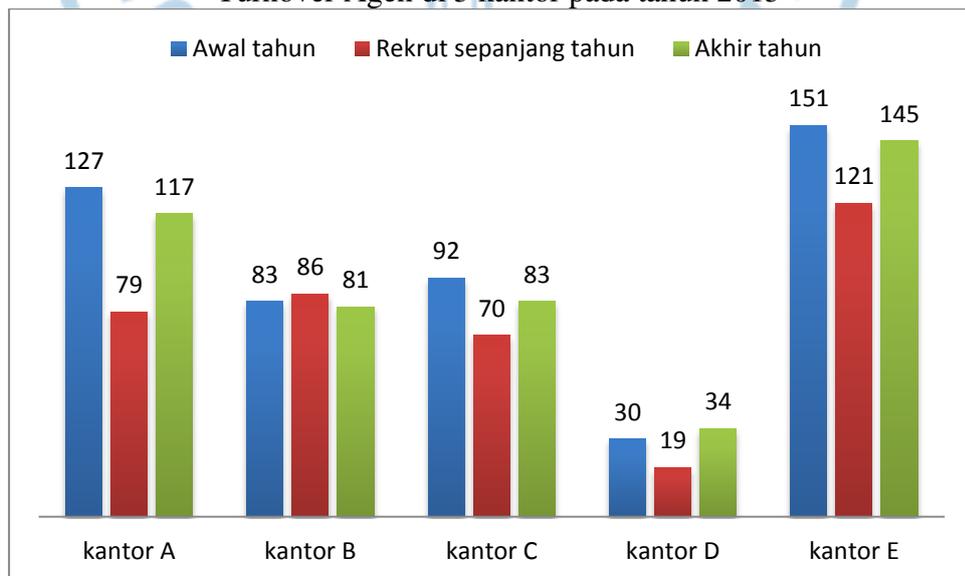
mengenai dasar-dasar asuransi jiwa, sistem dari asuransi jiwa, dan kode etik keagenan yang berlaku. Untuk dapat mendapatkan lisensi ini, para calon agen harus menempuh ujian resmi dari AAJI, setelah itu, mereka baru dapat memasarkan produk yang dimiliki oleh Prudential Indonesia.

Setiap agen baru dari Prudential Indonesia, mendapatkan janji-janji yang besar mengenai potensi pendapatan dan perkembangan karir di Prudential Indonesia. Dengan penghasilan berupa komisi, para agen tidak mendapatkan gaji tetap, namun mendapatkan persentase komisi dari setiap *case* yang mereka dapatkan. Mereka juga memiliki jenjang karir yang terbuka, dengan promosi saat mencapai jumlah API (*Annual Premium Income*) tertentu, yaitu Associate Unit Manager (300 juta rupiah), Unit Manager (900 juta rupiah), Senior Unit Manager (2,7 milyar rupiah), dan *Agency manager* (8,1 milyar rupiah). Saat seorang naik tingkatan dan dapat merekrut agen baru, maka kinerja tim juga akan memberikan kontribusi bagi nilai API yang ia miliki, dan menambah kinerja timnya secara keseluruhan.

Menurut ke-5 orang *Agency manager* yang diwawancarai, lisensi barulah awal dari kehidupan seorang agen asuransi jiwa di Prudential Indonesia. Setelah resmi mendapatkan lisensi, para agen harus mendapatkan pelatihan mengenai produk-produk yang dimiliki, cara berjualan, dan adanya pendampingan (*join visit*) dengan atasan, sebelum dapat berjualan produk asuransi Prudential Indonesia sendiri. Untuk itu, dibutuhkan waktu, tenaga, dan uang yang tidak sedikit, yang menjadi komitmen dari setiap *Agency manager* untuk mengembangkan kemampuan para agen dalam berjualan produk asuransi jiwa.

Namun, menurut para *Agency manager* yang diwawancarai, setiap kantor agensi harus secara rutin dan terus menerus merekrut agen-agen baru, disebabkan karena jumlah agen yang bertahan tidaklah banyak. Menurut para *Agency manager*, dari total jumlah agen yang direkrut dalam satu tahun, hanya sekitar 15-20% yang dapat tetap bertahan di tahun pertama mereka, dan hanya 5-10% yang bertahan sampai tahun kedua mereka. Hal ini menggambarkan, banyak agen yang ‘hilang’ di tengah jalan untuk mencari pekerjaan baru. Angka *Turnover* ini, dari tahun ke tahun menjadi semakin mengkhawatirkan, karena pihak kantor agensi harus terus menerus melakukan proses rekrutemen dan pelatihan yang cukup menyita sumber daya manusia dari kantor agensi. Bukan hanya itu, agen yang tiba-tiba keluar akan sangat mengganggu pencapaian kinerja tim, baik dari nilai penjualan (*API/ Annual Premium Income*), persentase persistensi, dan jumlah agen (*manpower*).

Gambar 1.4.  
Turnover Agen di 5 kantor pada tahun 2015



Dari diagram diatas, dapat dilihat bahwa meskipun kantor-kantor cabang yang diteliti secara rutin melakukan rekrutmen sepanjang tahun, jumlah agen yang bertahan sampai akhir tahun untuk cabang tersebut hampir sama seperti tahun sebelumnya, bahkan lebih rendah jumlahnya. Artinya, sebagian besar karyawan yang direkrut, justru memiliki *turnover* di tahun pertama.

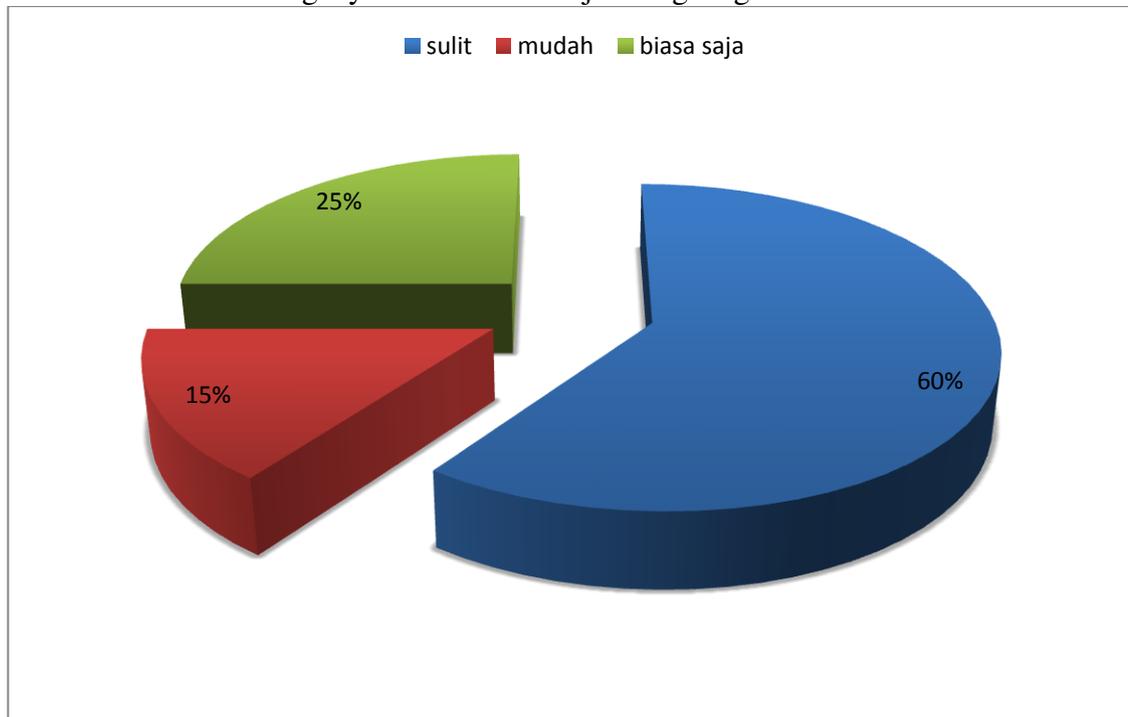
Tingginya tingkat turnover ini, menggambarkan agen asuransi sebagai pekerjaan yang sangat menantang. Hal ini terjadi karena masyarakat memandang asuransi masih sebagai produk yang tidak riil atau tidak kelihatan (*intangible*). Maka sudah menjadi kewajiban bagi para agen untuk menghilangkan stigma masyarakat yang buruk terhadap asuransi (Susanto, 2008; 57). Selain itu, adanya berbagai kejadian yang dilakukan oleh oknum agen asuransi maupun perusahaan asuransi yang merugikan kliennya, merupakan stigma sosial tersendiri yang harus dihadapi oleh para agen baru. Masalah paling umum yang dialami pada agen asuransi, adalah takut ditolak. Meskipun ada yang mengatakannya dengan terang, dan ada yang tidak. Takut ditolak, rata-rata dialami oleh para agen baru yang baru terjun dalam bidang Asuransi Jiwa. (Susanto, 2008;11)

Gambar 1.5.  
Masalah yang biasa dialami sebagai Agen asuransi



Dari hasil wawancara dengan 20 orang agen aktif mengenai masalah yang biasa dialami, maka sebanyak 47% mengungkapkan karena mereka ditolak oleh calon klien. Sebanyak 16% mengungkapkan bahwa mereka sulit untuk mendapatkan referensi, sebanyak 16% mengungkapkan bahwa mereka tidak atau belum mengenal produk, 11% karena merasa belum/tidak terampil dalam melakukan prospek, dan 10% mengungkapkan bahwa mereka belum/tidak dipercayai oleh calon klien.

Gambar 1.6.  
Penghayatan aktivitas kerja sebagai agen asuransi

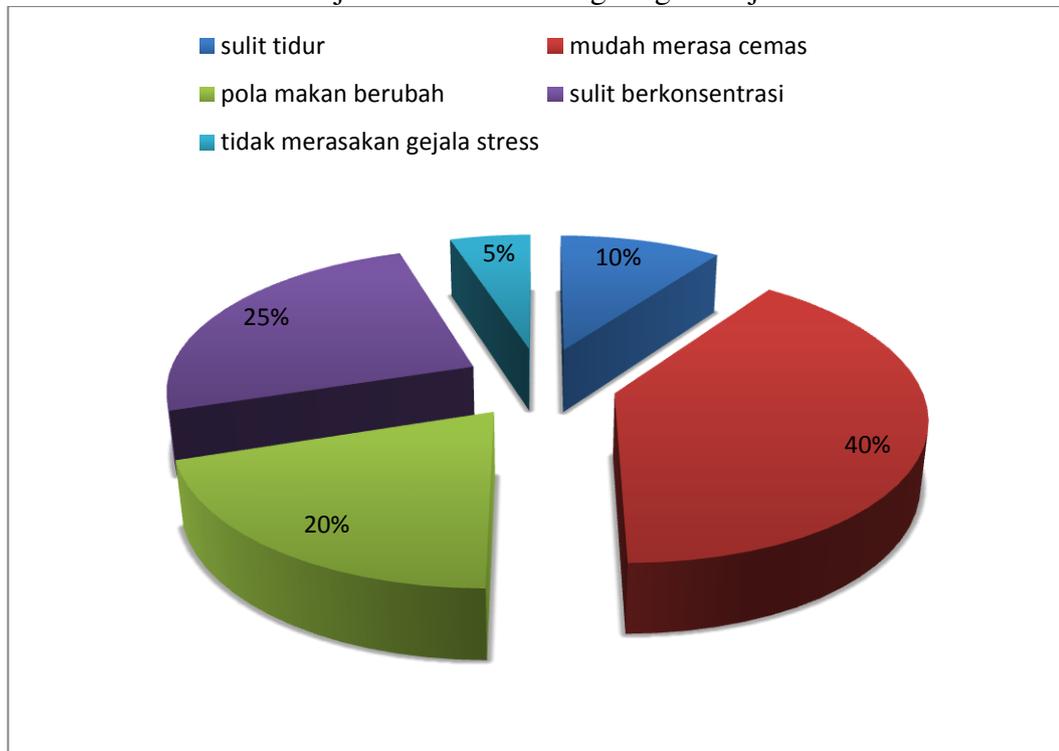


Dari hasil wawancara antara peneliti dengan para agen asuransi, peneliti menemukan bahwa 60% responden yang diteliti mengungkapkan bahwa aktivitas kerja sebagai seorang agen asuransi merupakan aktivitas yang sulit untuk dilakukan, sementara, 25% mengungkapkan mereka sudah terbiasa dengan aktivitas/kegiatan kerja yang dilakukan sebagai aktivitas sehari-hari, sehingga merasa biasa saja. Sementara, 15% mengungkapkan bahwa hal yang dilakukan merupakan aktivitas yang mudah. Hal ini berarti lebih dari separuh responden yang diteliti memknakan aktivitas kerja yang dilakukan di Prudential sebagai aktivitas yang sulit untuk dilakukan.

Hal ini, menunjukkan, bahwa kegiatan kerja sebagai pada para agen asuransi di PT. Prudential Life Assurance, di kota Bandung, membutuhkan adanya

*Resilience at Work*. Maddi dan Khoshaba (2005) mengungkapkan, *Resilience at Work* adalah pola tertentu dari sikap dan keterampilan yang membantu seorang individu menjadi tangguh, dengan dapat bertahan dan berkembang di bawah tekanan. Hal ini dapat dilihat dari 3 komponen *Resilience at work*, yaitu komitmen (*commitment*), kontrol (*control*), dan tantangan (*challenge*) yang dikenal dengan 3C. Jika seorang agen asuransi di PT. Prudential Life Assurance kuat dalam *Resilience at Work*, mereka akan memiliki keyakinan (*belief*) bahwa, sebagai kali menghadapi kesulitan dalam kegiatan kerja, mereka akan lebih terlibat dengan orang-orang dan keadaan di sekitarnya (komitmen) daripada keluar, tetap berusaha untuk mengendalikan hasil kerja meski berada di bawah tekanan (kontrol) daripada menyerah begitu saja, dan mencoba untuk menemukan diri sendiri dan orang lain dalam lingkungan kerja (tantangan) daripada meratapi nasib saja. Ketiga hal ini, akan didukung dengan adanya kemampuan untuk menyelesaikan masalah (*problem solving*) dan dukungan dari orang lain dalam lingkungan seseorang. Artinya, semakin besar *Resilience at Work* yang dimiliki oleh para agen asuransi di PT. Prudential Life Assurance, maka akan semakin besar keyakinan mereka untuk dapat menghadapi berbagai tantangan yang muncul dalam kegiatan kerja sebagai seorang agen asuransi

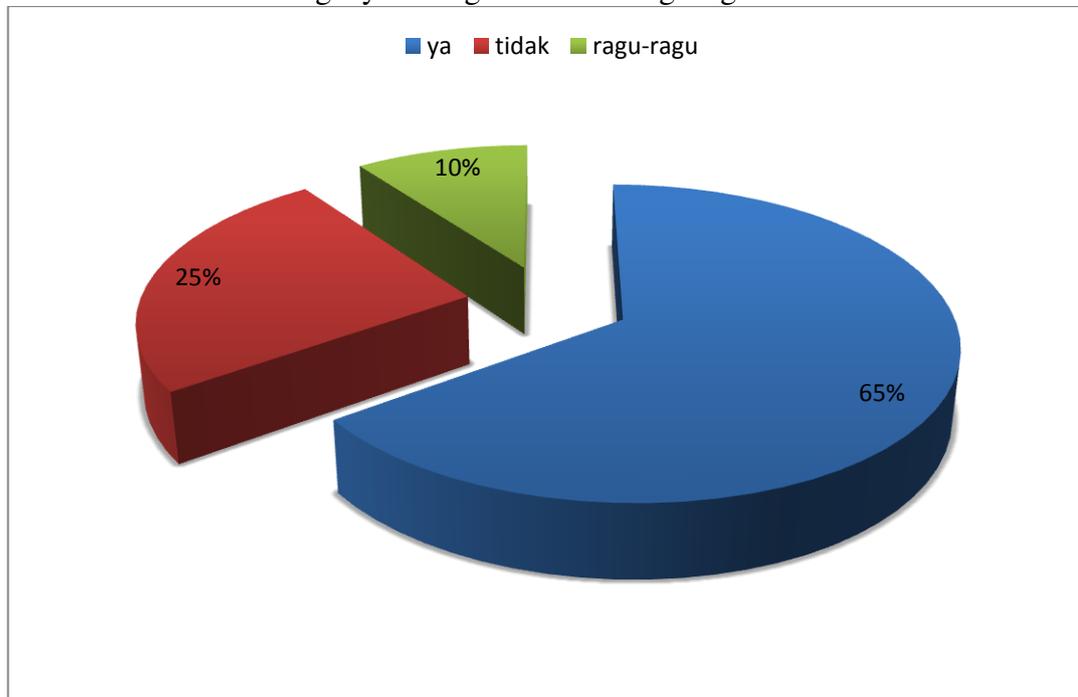
Gambar 1.7.  
Gejala stress dalam lingkungan kerja



Di sisi lain, para agen asuransi di PT. Prudential Life Assurance, akan merasakan adanya berbagai tekanan yang dialami dalam kegiatan kerja sebagai stress kerja. Dari hasil wawancara, peneliti menemukan bahwa sebagian besar responden yang diteliti, merasa bahwa mereka menjadi lebih mudah dalam merasa cemas (40%), pada saat melaksanakan aktivitas bekerja dalam lingkungan sebagai agen asuransi. Sebanyak 25% dari responden merasa bahwa mereka menjadi lebih sulit berkonsentrasi, dan 20% mengeluh merasakan ada pola makan yang berubah. Sebanyak 10% merasa mereka menjadi sulit tidur, dan 5% merasakan tidak ada gejala apa-apa yang dialami dalam bekerja. Hal ini berarti, para responden yang diteliti, menghayati adanya tekanan yang muncul sebagai akibat dari aktivitas bekerja yang dilakukan.

Stress kerja, berdasarkan teori *job demand-control* dari Karasek dan Theorell (1990) mengungkapkan bahwa bahwa setiap lingkungan kerja dapat dicirikan dalam kombinasi dari dua dimensi, yaitu tuntutan pekerjaan secara psikologis (*job demand*) dan kendali yang dimiliki oleh individu untuk dapat menyelesaikan tuntutan tersebut (*job controls*). Dalam penelitian ini, sebagai tuntutan kerja yang tinggi cenderung menyebabkan tingkat stres yang tinggi pada para agen asuransi di PT. Prudential Life Assurance, namun derajat kendali yang tinggi, akan dapat menjadi penyangga (*buffer*) bagi tingkat stress yang dialami, agar tidak merusak bagi individu. Dalam persepsi ini, para agen asuransi di PT. Prudential Life Assurance akan menilai mengenai atau tuntutan kerja yang dimiliki dalam kegiatan kerja, dan akan menilai juga dimensi kendali yang mereka miliki dalam jabatan mereka saat ini. Pekerjaan-pekerjaan yang *stressful*, adalah pekerjaan yang memiliki tuntutan tinggi (misalnya dalam bentuk target kerja), namun tidak didukung oleh aspek kendali yang besar untuk dapat mendorong hasil yang optimal dalam kegiatan kerja.

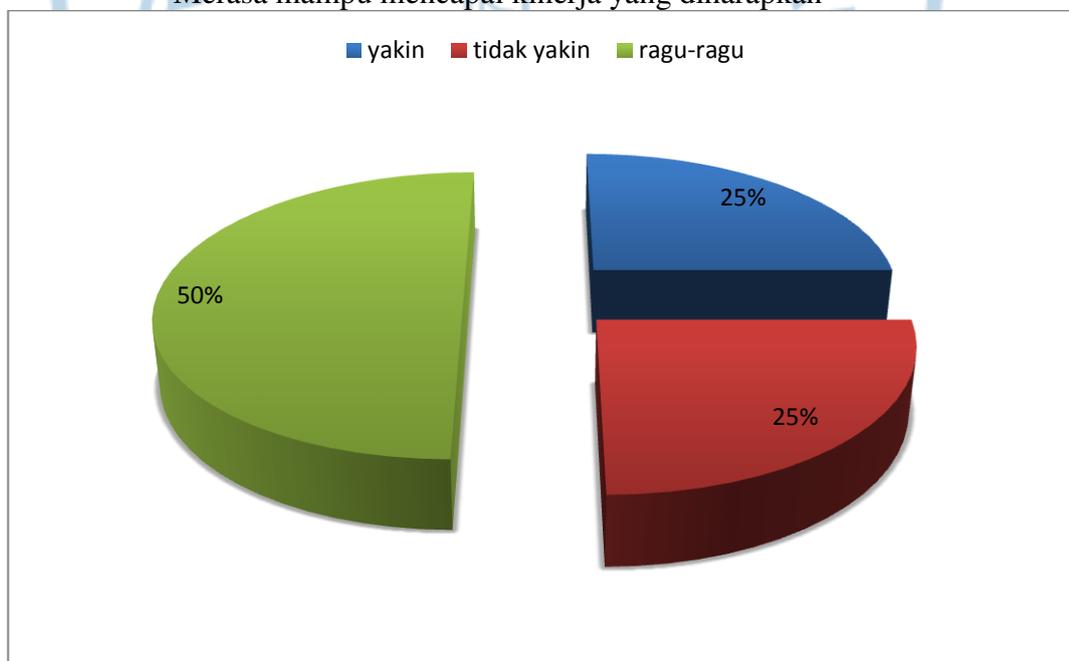
Gambar 1.8.  
Penghayatan ingin keluar sebagai agen asuransi



Peneliti menanyakan, apakah pernah terlintas di pikiran responden untuk keluar atau berhenti bekerja sebagai agen asuransi dalam satu tahun terakhir. Dari hasil wawancara, peneliti menemukan bahwa sebagian besar (65%) mengungkapkan bahwa mereka pernah ingin keluar. Sementara, sebanyak 25% mengungkapkan mereka tidak ingin keluar, dan 10% mengungkapkan mereka merasa ragu-ragu dalam menjalankan aktivitas kerjanya. Hal ini menggambarkan adanya variasi dalam bentuk *Turnover intention* yang dimiliki, yang menggambarkan keinginan atau kecenderungan untuk berhenti bekerja secara sukarela, didasarkan pada berbagai penilaian yang dimiliki oleh individu terhadap situasi kerjanya. Tett dan Meyer (1993) dalam Wang et.al (2010) mendefinisikan *Turnover intention* sebagai kesadaran dalam diri seseorang untuk meninggalkan organisasi yang ada saat ini, atau dengan kata lain, seorang pekerja berusaha

untuk mencari kesempatan kerja yang baru. Zeffane (2003), mendefinisikan juga *Turnover intention* sebagai kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri. Para agen asuransi di PT. Prudential Life Assurance akan memiliki kecenderungan tersendiri untuk mengundurkan diri atau berhenti beraktivitas sebagai seorang agen, dan hal ini dimunculkan sebagai hasil penilaian terhadap kegiatan kerja yang sudah dilakukan saat ini. Artinya, ada agen asuransi di PT. Prudential Life Assurance yang memiliki niatan (*intention*) untuk keluar yang besar, ada pula yang tidak memiliki niatan untuk keluar dari organisasi, berdasarkan penilaian mereka terhadap kegiatan kerja yang sudah dilakukan saat ini.

Gambar 1.9.  
Merasa mampu mencapai kinerja yang diharapkan



Pertanyaan berikutnya, peneliti menanyakan kepada para responden, apakah mereka merasa mampu mencapai target yang diharapkan dari perusahaan. Sebanyak 50% dari responden mengungkapkan bahwa mereka merasa ragu-ragu

akan mampu mencapai target tahunan. Sebanyak 25% mengungkapkan bahwa mereka yakin, dan sebanyak 25% mengungkapkan bahwa mereka tidak yakin.

Pada akhirnya, berbagai variabel yang diteliti, akan memunculkan kinerja yang dimiliki oleh para agen asuransi di PT. Prudential Life Assurance. Menurut Robbins (2001), Kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Artinya, pada akhirnya, para agen asuransi harus memunculkan suatu bentuk kinerja yang baik, dan dapat dinilai oleh pihak perusahaan sebagai hasil akhir dari kegiatan kerja yang dinilai. Dalam kegiatan kerja sebagai seorang agen asuransi di PT. Prudential Life Assurance, kinerja menjadi suatu hal yang sangat penting, karena akan berpengaruh terhadap komisi yang akan diterima para agen setiap bulan, promosi, dan penghargaan (*reward*) yang akan diterima oleh para agen.

Untuk itu, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian, mengenai analisis pengaruh *resilience at work*, stress kerja, *Turnover intention*, dan Kinerja pada para agen asuransi di PT. Prudential Life Assurance di kota Bandung.

## **1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

Kegiatan kerja sebagai seorang Agen Asuransi di PT. Prudential Life Assurance, kota Bandung, memiliki berbagai permasalahan dan tantangan yang harus dihadapi oleh para agen, untuk dapat bertahan, dan sukses dalam profesi yang mereka jalani saat ini. Berdasarkan survey awal yang telah dilakukan oleh peneliti, berbagai permasalahan yang terjadi ini muncul sebagai bagian dari kegiatan kerja harian dari para responden, yaitu *prospecting*, dimana para

agen asuransi harus dapat membuat janji temu, dan *presentation*, dimana para agen asuransi harus dapat memberikan solusi pada berbagai masalah keuangan, terutama melalui produk-produk asuransi yang ditawarkan dari perusahaan yang ia miliki.

Karena itu, ketika melakukan aktivitas kerjanya, seorang Agen Asuransi, harus memiliki kekuatan internal dalam mengatasi berbagai masalah yang terjadi dalam lingkungan kerja, dan dapat bertindak produktif dan menyelesaikan berbagai masalah tersebut. Kemampuan itulah yang didefinisikan sebagai *Resilience At Work* yang dimiliki oleh para agen asuransi. Dengan *Resilience at Work* dengan derajat yang tinggi dalam lingkungan kerjanya, seorang agen asuransi akan merasa, bahwa mereka memiliki aspek *Commitment*, yang merupakan kemampuan untuk dapat menyelesaikan berbagai permasalahan yang terjadi, dan tidak pergi dari aktivitas kerja yang sedang dilakukan. *Control*, yang berarti para agen asuransi merasa, bahwa tindakan dan kegiatan yang dilakukan memiliki kekuatan untuk menentukan hasil kerja yang dilakukan, dan *Challenge*, dimana para agen asuransi merasa bahwa tantangan yang dialami dalam lingkungan kerja, bukan sebagai gangguan, namun sebagai tantangan. Selain keberadaan ketiga komponen *HardiAttitudes* ini, para agen asuransi juga diharapkan dapat memiliki *Resilience At Work* yang tinggi dalam lingkungan kerjanya, yang dapat membantu pencapaian kinerja sesuai yang diharapkan.

Di sisi lain, para responden akan mengartikan berbagai situasi yang terjadi dalam lingkungan kerjanya sebagai sebuah *stressor*, terutama kejadian-kejadian negatif yang dapat mengganggu diri dan aktivitas kerja yang sedang dilakukan.

*Stressor* yang terjadi dalam lingkungan kerja sebenarnya bersifat netral, dan tidak serta merta langsung mengancam diri para agen asuransi, namun melalui proses pemaknaan kognitif yang terjadi dalam diri para agen asuransi. Para agen asuransi, dapat melihat berbagai aktivitas kerja dan masalah yang terjadi dalam lingkungannya melalui dua dimensi, yaitu tuntutan dan rentang kendali yang dimiliki. Tuntutan, adalah penilaian para agen asuransi mengenai seberapa penting kegiatan kerja yang dilakukan bagi diri dan pekerjaannya, dan rentang kendali adalah penilaian para agen asuransi mengenai seberapa besar kekuatan yang dimiliki untuk dapat menghasilkan hasil kerja yang diinginkan. Pekerjaan-pekerjaan yang *Stressful* (dapat memunculkan stress kerja), adalah pekerjaan yang dirasakan memiliki aspek Tuntutan yang tinggi, namun tidak diimbangi adanya aspek Rentang Kendali yang besar. Semakin besar deajat stress kerja yang dialami oleh responden, akan mendorong munculnya perilaku kerja yang tidak efektif, dan pada akhirnya akan menurunkan kinerja yang dimiliki oleh para agen.

Setiap karyawan, akan memiliki *Turnover intention*, yang didefinisikan sebagai niat atau keinginan yang dimiliki para responden untuk keluar dari kegiatan kerja yang bersangkutan. Pada saat para responden memiliki tingkat *Turnover intention* yang besar, maka mereka akan memiliki kecenderungan untuk memiliki keinginan dan perencanaan untuk keluar dari aktivitas kerja sebagai Agen Asuransi. Sebaliknya, jika para responden agen asuransi ingkat *Turnover intention* yang lebih Rendah dimana para responden akan tetap bertahan dalam aktivitas dan kegiatan kerja sebagai Agen Asuransi di PT. Prudential Life

Assurance, dan dapat mendorong kinerja yang baik, sesuai dengan harapan yang dimiliki oleh perusahaan.

Pada akhirnya, seluruh aktivitas kerja yang dilakukan, akan berorientasi pada hasil kerja, yang disebut sebagai Kinerja Karyawan. Kinerja Karyawan, merupakan sebuah penilaian objektif mengenai hasil kerja yang dilakukan oleh responden, yang menggambarkan apa saja hasil yang telah dicapai dalam suatu jangka waktu tertentu. Dalam PT. Prudential Life Assurance Indonesia, penilaian kinerja dilakukan secara kuantitatif, dalam bentuk Jumlah API (*Annual Premium Income*), Persentase Persistensi (jumlah Premi lanjutan yang dibayarkan kembali), dan Jumlah Agen yang direkrut (jika agen asuransi sudah naik ke tingkat selanjutnya), yang dijadikan sebagai patokan untuk komisi, kontes, dan berbagai hadiah lainnya bagi para agen asuransi. Secara umum, para responden Agen Asuransi, dapat memiliki berbagai variasi dalam Kinerja yang dimiliki, yang dapat muncul sebagai konsekuensi atau kontribusi dari berbagai variabel sebelumnya.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- 1) Seberapa besar *Resilience at Work* pada para agen asuransi di PT. Prudential Life Assurance, di kota Bandung
- 2) Seberapa besar stress kerja pada para agen asuransi di PT. Prudential Life Assurance, di kota Bandung
- 3) Seberapa besar *Turnover intention* para agen asuransi di PT. Prudential Life Assurance, di kota Bandung

- 4) Seberapa besar Kinerja pada para agen asuransi di PT. Prudential Life Assurance, di kota Bandung
- 5) Seberapa besar *Resilience at Work*, stress kerja, dan *Turnover intention* berpengaruh pada Kinerja pada para agen asuransi di PT. Prudential Life Assurance, di kota Bandung

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dibuat di atas, maka penelitian ditujukan untuk dapat mengkaji dan menganalisa variabel-variabel sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui seberapa besar derajat *Resilience at Work* pada para Agen asuransi di PT. Prudential Life Assurance, di kota Bandung
- 2) Untuk mengetahui seberapa s seberapa besar derajat stress kerja pada para agen asuransi di PT. Prudential Life Assurance, di kota Bandung
- 3) Untuk mengetahui seberapa s seberapa besar derajat *Turnover intention* pada pada para agen asuransi di PT. Prudential Life Assurance, di kota Bandung
- 4) Untuk mengetahui seberapa signifikan pengaruh *Resilience at Work*, *stress kerja*, dan *Turnover intention* terhadap kinerja pada para agen asuransi di PT. Prudential Life Assurance, di kota Bandung

## 1.4. Manfaat Penelitian

### 1.4.1. Kegunaan dalam pengembangan ilmu

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam ilmu manajemen, terutama manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi, khususnya yang berkaitan dengan kajian *resilience at work*, *stress kerja*, *Turnover intention*, dan hubungannya dengan kinerja para pekerja, sehingga dapat diaplikasikan secara praktis.
- 2) Memberikan masukan kepada peneliti selanjutnya, yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti, sehingga dapat dilihat kontribusi faktor-faktor penentu kinerja dengan variabel lain yang dapat berpengaruh.

### 1.4.2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi:

- 1) Pihak perusahaan, dalam penelitian ini PT. Prudential Life Assurance Indonesia, untuk dapat mendorong munculnya pola-pola kerja yang dapat mendukung kinerja yang optimal pada para karyawan
- 2) Pihak kantor agensi, yang dipimpin oleh *Agency manager*, untuk dapat melakukan berbagai hal yang dapat meningkatkan kinerja para agen asuransi di PT. Prudential Life Assurance, di kota Bandung
- 3) Pihak Leader sebagai pimpinan langsung para agen asuransi di PT. Prudential Life Assurance, di kota Bandung, untuk dapat memacu pola-pola kerja yang *resilient*, meminimalisir stress kerja, menekan *Turnover*

*intention*, dan dapat memunculkan kinerja yang baik pada para agen asuransi.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

- **BAB I Pendahuluan**

Bagian ini berisi latar belakang peneliti untuk dapat mengajukan judul penelitian dan identifikasi masalah, selain itu membahas tujuan, manfaat, dan sistematika penelitian.

- **BAB II Tinjauan Kepustakaan**

Bagian ini berisi kajian atas teori-teori yang digunakan dan hasil dari penelitian-penelitian serupa yang telah dilakukan sebelumnya

- **BAB III Rerangka Pemikiran, Model dan Hipotesis Penelitian**

Bagian ini menjelaskan kerangka penelitian yang digunakan, juga model dan hipotesis penelitian yang digunakan.

- **BAB IV Metode Penelitian**

Bagian ini menjelaskan mengenai metodologi penelitian dan sampling, juga teknik analisis yang digunakan

- **BAB V Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Dalam bagian ini, peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang sudah diolah secara statistik

- **BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Dalam bagian ini, peneliti akan menyampaikan kesimpulan dan saran yang dimiliki dari hasil penelitian.