

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Asuransi telah menjadi suatu instrumen investasi yang diharapkan dapat menjamin tersedianya dana untuk kebutuhan masa depan bagi diri nasabah dan keluarganya, manakala seseorang sudah tidak produktif lagi menghasilkan uang. Di Indonesia, asuransi mengalami perkembangan yang cukup pesat, ditandai oleh bermunculannya perusahaan asuransi jiwa. Menurut, Jens Reich, *Presdir Allianz Life Indonesia (ALI)*, perusahaan asuransi jiwa di Indonesia belum mencapai 50 perusahaan tetapi jumlah masyarakat Indonesia yang telah membeli polis asuransi jiwa masih jauh dibawahnya (www.swa.co.id). Harian Kompas tanggal 18 Oktober 2006 mencatat, jumlah pemegang polis asuransi jiwa di Indonesia baru sekitar 30 juta orang atau 13 persen dari total penduduk Indonesia. Premi yang diperoleh dalam setahun terakhir hanya sebesar Rp 22 triliun. Jumlah dana yang diinvestasikan sejak berpuluh-puluh tahun pun hanya Rp 49 triliun. (www.kompas.com)

Keadaan yang tidak seimbang antara jumlah perusahaan asuransi dengan jumlah penduduk Indonesia menyebabkan adanya peluang bagi perusahaan asuransi untuk dapat memasarkan produk asuransi kepada masyarakat yang belum mengetahui mengenai asuransi. Untuk menjangkau penduduk Indonesia, hampir seluruh perusahaan asuransi memiliki kantor cabang di kota-kota besar. Walaupun perusahaan asuransi sudah tersebar hampir di seluruh Indonesia,

masyarakat Indonesia yang merupakan konsumen asuransi memiliki kesadaran yang rendah untuk berasuransi sehingga mereka lebih mengutamakan pemenuhan kebutuhan sehari-hari, selain itu pendapatan masyarakat Indonesia yang masih rendah. Kenyataan ini menuntut perusahaan asuransi untuk bekerja keras mempromosikan dan menjelaskan kelebihan berasuransi kepada masyarakat. Selain itu, kepercayaan masyarakat kepada perusahaan asuransi sangat penting karena sebagai institusi yang memegang uang nasabah dan memastikan dana yang diinvestasikan tersebut aman dan dapat membayar klaim tepat waktu. (Buku Panduan Sukses Menjual Asuransi, 2002: 7)

Keberhasilan perusahaan asuransi juga dipengaruhi oleh keadaan ekonomi dan politik di suatu negara. Asuransi merupakan salah satu pilar ekonomi, selain perbankan dan pasar modal. Dengan segala dinamikanya, asuransi mengambil peran yang cukup besar sebagai penyedia lapangan pekerjaan dan sumber penghasilan masyarakat yang akan mengurangi pengangguran dan meningkatkan pendapatan penduduk. (www.kompas.com) Dengan segala tantangan dalam masyarakat, ekonomi dan politik di suatu negara, setiap perusahaan asuransi tetap harus menghadapinya dan tetap berdiri menjadi salah satu sarana masyarakat dalam berinvestasi untuk masa depan dan juga dapat memperbaiki keadaan ekonomi dan politik negara.

Ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang handal, dalam hal ini, agen asuransi merupakan tantangan tersendiri bagi suatu perusahaan asuransi. Menurut Herris B. Simandjuntak (www.kompas.com, 2003), agen asuransi di Indonesia belum memiliki kualifikasi yang diharapkan, hal ini ditandai dengan tingginya

drop out agen. Padahal, agen asuransi merupakan tulang punggung perusahaan asuransi sebab keberhasilan mereka dalam memasarkan produk asuransi akan berdampak langsung kepada perusahaan, begitu pula sebaliknya.

Tingginya tingkat *drop out* agen yang terjadi di dalam perusahaan disebabkan ketidakpahaman agen mengenai tugasnya sebagai agen asuransi. Menurut Ketut Sendra, tugas agen asuransi adalah memasarkan produk asuransi kepada masyarakat sesuai dengan target yang dapat menguntungkan perusahaan dan dirinya sendiri. Dalam memasarkan produk asuransi, para agen akan mempromosikan, menjelaskan nilai lebih dari keikutsertaan seseorang menjadi nasabah seseorang menjadi nasabah asuransi. Kemampuan yang dimiliki agen asuransi untuk menjelaskan produk dan membujuk orang lain untuk percaya dan bersedia menjadi nasabah asuransi dengan membeli polis, akan berkaitan dengan hasil kerja berupa berupa jumlah premi dari penjualan polis asuransi tersebut. Menurut seorang unit manager Asuransi “X”, seorang agen harus memahami keunggulan produk asuransi yang ditawarkan, menjelaskan semua informasi berkaitan dengan peraturan tersebut, dan ia juga harus memiliki waktu untuk berhubungan dengan orang lain dengan tujuan mempromosikan produk asuransi.

Menurut Holland (1997: 41), setiap bidang pekerjaan memiliki keunikan yang menawarkan lingkungan kerja berbeda antara satu bidang pekerjaan dengan bidang pekerjaan yang lainnya, begitu pula bidang perasuransian. Holland membagi menjadi enam tipe lingkungan kerja, yaitu *Realistic*, *Investigative*, *Artistic*, *Social*, *Enterprising* dan *Conventional*. Berdasarkan *The Occupation Finder* dari Holland, agen asuransi bekerja pada tipe lingkungan kerja

Enterprising, Conventional dan *Social*. Pada tipe lingkungan kerja *Enterprising*, agen asuransi dituntut untuk mampu membujuk calon nasabah untuk dapat membeli polis asuransi yang mereka tawarkan sehingga dapat mencapai target perusahaan yang akan menguntungkan perusahaan dan dirinya sendiri. Pada tipe lingkungan kerja *Conventional*, agen asuransi dituntut untuk mampu menyimpan data nasabah dan calon nasabah serta mendata nama-nama calon nasabah yang akan ditawarkan. Sedangkan, tipe lingkungan kerja *Social*, agen asuransi dituntut untuk mampu memberikan informasi mengenai asuransi dan produk yang mereka tawarkan. Tahapan-tahapan yang harus dilalui oleh seorang agen untuk mendapatkan nasabah, yaitu *prospecting, follow up* dan *closing*.

Holland membagi menjadi enam tipe kepribadian, yaitu *Realistic, Investigative, Artistic, Social, Enterprising* dan *Conventional*. . Setiap agen pasti memiliki keenam tipe kepribadian tersebut, namun dari keenam tipe kepribadian tersebut ada tipe kepribadian yang mendominasi dalam diri individu. Tipe kepribadian tersebut merupakan interaksi dari minat, aktivitas kesukaan dan kemampuan yang dimiliki setiap individu sehingga akan mengarahkan mereka dalam berfikir, mengamati sesuatu dan bertindak laku di lingkungan. Dengan tipe kepribadian yang dimiliki oleh masing-masing, individu akan memilih lingkungan yang sesuai dengan tipe kepribadian yang dimiliki, dalam hal ini lingkungan kerja. Tingkat kesesuaian tipe kepribadian dengan tipe lingkungan kerja terlihat jika agen memiliki tipe kepribadian yang sama dengan tipe lingkungan kerja yang dihadapi. Menurut Holland, tingkat kesesuaian tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja dapat memprediksikan hasil kerja yang

diperoleh setiap individu. Hasil kerja yang optimal yang dimiliki oleh individu yang bekerja di lingkungan yang sesuai dengan tipe kepribadian dikarenakan individu tersebut menggunakan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki. Hasil kerja bagi seorang agen asuransi adalah jumlah premi yang dibayarkan nasabah berdasarkan polis yang dibeli. Dari jumlah premi tersebut, agen akan mendapatkan komisi yang merupakan pendapatan mereka. Menurut Stephen R. Robbins(2003: 232), hasil kerja dapat berkaitan dengan motivasi, kemampuan dan kesempatan yang dimiliki oleh individu.

Salah satu perusahaan asuransi di Indonesia yang berkembang di Indonesia, yaitu Perusahaan Asuransi Jiwa “X” yang berkantor pusat di Jakarta. Di Indonesia, Perusahaan Asuransi Jiwa “X” berdiri sejak tahun 1995. Sejak tahun 2006, Perusahaan Asuransi Jiwa “X” memiliki 6 kantor cabang, yaitu Jakarta, Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar dan Semarang. Sebagai perusahaan asuransi yang sedang berkembang pesat, Asuransi Jiwa “X” menawarkan asuransi berbentuk tabungan investasi dan perlindungan kesehatan bagi nasabahnya. Selama lima tahun berturut-turut, Perusahaan Asuransi Jiwa “X” mendapatkan penghargaan, yaitu penghargaan sebagai perusahaan asuransi jiwa terbaik dengan asset di atas Rp 1 triliun dari *Investor Magazine*, penghargaan sebagai perusahaan asuransi jiwa dengan tingkat yang luar biasa karena memiliki premi di atas Rp 500 Miliar dari *InfoBank Magazine*, penghargaan sebagai perusahaan asuransi dengan tingkat kerja sama tertinggi dalam penghargaan merk terbaik yang telah disurvei oleh *SWA Sembada Magazine*, penghargaan sebagai

perusahaan asuransi jiwa terbaik dalam kategori Rp 250 Miliar dari *Proteksi Magazine*. (www.prudential.com).

Pesatnya perkembangan Perusahaan Asuransi Jiwa “X” ini, tidak lepas dari peran para agen asuransi yang bekerja bagi perusahaan tersebut. Perusahaan Asuransi “X” telah bekerja sama dengan 28.000 agensi dan telah melayani 230.000 nasabah. Untuk bekerja sebagai agen Asuransi Jiwa “X”, seseorang tidak perlu melakukan seleksi, bahkan mereka dapat langsung melamar menjadi agen asuransi sehingga banyak dari agen yang tidak memiliki minat dan kemampuan dalam bekerja di bidang asuransi. Meskipun begitu, agen Asuransi Jiwa “X” tetap harus bekerja sesuai dengan tuntutan kerja yang harus dihadapi sebagai agen asuransi, yaitu memasarkan produk asuransi. Menurut agen asuransi Jiwa “X” bahwa dari 10 orang agensi kemungkinan hanya 1 orang yang mampu melakukan *follow up* yang akhirnya nasabah memutuskan membeli polis dalam satu minggunya dan tidak mudah bagi para agensi untuk menjual produk yang berupa jasa karena produk yang tidak berbentuk sehingga agen perlu kepercayaan dari nasabahnya.

Para agen Asuransi Jiwa “X” di Jakarta perlu memiliki perhatian yang sangat besar karena Jakarta merupakan kota besar yang merupakan peluang yang sangat besar untuk mendapatkan nasabah, seperti yang diungkapkan oleh Presiden Direktur salah satu perusahaan asuransi lainnya. Jakarta merupakan pusat perekonomian di Indonesia dalam berbagai bidang, dalam hal ini bidang Asuransi. Agen Asuransi dituntut untuk lebih giat untuk memasarkan produk asuransi mereka sehingga dapat mengembangkan perusahaan asuransi mereka, bahkan

tidak menutup kemungkinan mereka akan bersaing dengan perusahaan asuransi lainnya bahkan rekan mereka sendiri.

Kemampuan agen asuransi dalam memasarkan produk mereka melalui tahap *prospecting*, *follow up* dan *closing* serta bekerja sesuai dengan tuntutan lingkungan kerja mereka sangat dibutuhkan oleh perusahaan asuransi mereka karena akan mendatangkan keuntungan perusahaan dan diri sendiri. Keuntungan yang diperoleh agen, selain mendapatkan komisi dari penjualan yang mereka lakukan, mereka juga mendapatkan jenjang karier yang pasti dalam 5 tahun. Hal tersebut akan mereka dapatkan jika mereka dapat terus meningkatkan jumlah premi yang dimiliki dan mencapai target perusahaan. Perusahaan Asuransi Jiwa “X” memberikan target kepada agen mereka untuk memiliki 12 nasabah setiap tahunnya.

Berdasarkan survey dan wawancara yang dilakukan kepada 12 agen Asuransi Jiwa “X” didapat hasil bahwa hanya enam agen yang memiliki tipe kepribadian *Enterprising*, *Conventional* dan *Social* menyukai pekerjaan yang sesuai dengan tuntutan pada tipe lingkungan kerja *Enterprising*, *Conventional* dan *Social*. Walaupun mereka memiliki tipe kepribadian yang berbeda-beda, seperti *Artistic*, *Realistic* dan *Investigation*, mereka tetap dituntut untuk dapat bekerja sebagai agensi dengan benar. Dari enam agen dengan tipe kepribadian *Enterprising*, *Conventional* dan *Social*, ternyata hanya tiga agen yang mengalami peningkatan jumlah premi. Selain itu, dua agen yang mengalami peningkatan jumlah premi memiliki tipe kepribadian *Realistic*, *Investigate* dan *Artistic*. Walaupun agen Asuransi Jiwa “X” memiliki tipe kepribadian yang berbeda-beda,

Perusahaan Asuransi Jiwa “X” masih mencapai target setiap bulannya. Dengan tercapainya target setiap bulannya, agen Asuransi Jiwa “X” juga masih ada yang mengalami kegagalan dalam mendapatkan nasabah. Untuk dapat meningkatkan jumlah premi dan mencapai target yang ditetapkan, mereka harus berjuang dan menggunakan waktu secara maksimal.

Pada bulan Agustus 2006, Perusahaan Asuransi “X” di Jakarta mencapai jumlah premi 20 miliar dan jumlah tersebut lebih besar dibandingkan bulan sebelumnya. Jumlah premi yang diperoleh tersebut merupakan peran dari seluruh agen asuransi meskipun ada beberapa agen yang tidak mengalami penambahan premi. Dengan adanya beberapa tipe kepribadian agen yang belum sesuai dengan lingkungan kerja, perusahaan masih dapat mencapai target yang ditetapkan. Dengan kata lain, agen yang memiliki tipe kepribadian yang berbeda dengan lingkungan kerjanya belum tentu memiliki hasil kerja yang rendah. Lalu bagaimana sebenarnya hubungan mengenai tingkat kesesuaian tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja dengan hasil kerja pada agen Asuransi “X” di Jakarta.

Dengan demikian, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai bagaimana hubungan tingkat kesesuaian tipe kepribadian dengan tipe lingkungan kerja dan hasil kerja pada agen Asuransi “X” di Jakarta.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, ada pun masalah yang hendak diteliti adalah :

- Bagaimana hubungan tingkat kesesuaian tipe kepribadian dengan tipe lingkungan kerja *Enterprising*, *Conventional* dan *Social* dan hasil kerja pada agen Asuransi Jiwa “X” di Jakarta.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan tingkat kesesuaian tipe kepribadian dengan tipe lingkungan kerja dan hasil kerja pada agen Asuransi Jiwa “X” di Jakarta. Sedangkan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh fakta mengenai derajat hubungan tingkat kesesuaian tipe kepribadian dengan tipe lingkungan kerja dan hasil kerja pada agen Asuransi Jiwa “X” di Jakarta, serta faktor-faktor lain yang dapat berkaitan dengan hasil kerja.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Ilmiah

1. Bahan pertimbangan untuk peneliti lain yang berminat untuk meneliti lebih lanjut mengenai hubungan antara tingkat kesesuaian tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja dengan hasil kerja.
2. Sebagai bahan referensi, untuk memperluas ilmu Psikologi, khususnya dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi mengenai tingkat

kesesuaian tipe kepribadian dengan tipe lingkungan kerja dan hasil kerja.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. 1 Memberikan informasi kepada Perusahaan Asuransi Jiwa “X” di Jakarta mengenai hubungan tingkat kesesuaian tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja agen Asuransi Jiwa “X” di Jakarta dengan hasil kerja sebagai pertimbangan untuk menghasilkan hasil kerja yang dimiliki.
2. Memberikan informasi kepada agen Asuransi Jiwa “X” di Jakarta mengenai tingkat kesesuaian tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja *Enterprising*, *Conventional* dan *Social* sebagai pertimbangan untuk menghasilkan hasil kerja yang dimiliki.

1.5 Kerangka Pemikiran

Asuransi jiwa adalah asuransi yang bertujuan untuk menanggung hidup orang terhadap kerugian finansial tak terduga yang disebabkan karena meninggal terlalu cepat atau hidup terlalu lama (sakit). Tujuan dari pertanggungan asuransi jiwa adalah mengadakan jaminan bagi masyarakat, mengambil alih semua beban resiko dari tiap-tiap individu, mengambil ahli resiko dari masyarakat. Asuransi dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan ekonomi (Abbas Salim, 1993: 25). Agar masyarakat dapat mengetahui seluk-beluk asuransi, maka perusahaan asuransi memerlukan agen asuransi yang mampu menjelaskan produk asuransi

kepada masyarakat karena agen asuransi merupakan tulang punggung dalam perusahaan.

Individu yang bekerja sebagai agen asuransi memiliki *job description* yang berupa tahapan yang harus dilakukan untuk mendapatkan nasabah. Tahap-tahap tersebut adalah *prospecting*, *follow up* dan *closing*. *Prospecting* adalah menentukan calon nasabah (prospek) yang potensial untuk ditawarkan produk asuransi. Pada tahap ini, agen asuransi menentukan siapa saja yang akan mereka tawarkan produk asuransi sehingga menjadi nasabah asuransi. *Prospecting* dapat dilakukan dengan cara *cold calling* dan *cold canvassing*. *Cold calling* adalah kontak yang dilakukan seorang agen kepada prospek yang belum pernah dihubungi atau dikontak. Sedangkan, *cold canvassing* adalah kunjungan yang dilakukan oleh seorang agen tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada prospek. Setelah agen mendapatkan kepastian dari para prospek untuk lebih mengetahui produk asuransi yang mereka tawarkan, agen asuransi melakukan tahap *follow up*. *Follow up* adalah menindaklanjuti tanggapan calon nasabah untuk mengetahui apa saja yang diperlukan untuk menjadi nasabah dan menjelaskan lebih lengkap mengenai keuntungan sebagai nasabah asuransi. Jika calon nasabah setuju untuk menjadi nasabah, membeli polis dan membayar premi setiap bulannya, maka agen melakukan tahap *closing*. Pada tahap ini, agen menyiapkan formulir dan data yang perlu dilengkapi oleh calon nasabah sehingga calon nasabah menjadi nasabah.

John L. Holland (1997: 41) mengungkapkan bahwa setiap pekerjaan memiliki perbedaan antara satu dengan yang lainnya sehingga menawarkan lingkungan pekerjaan yang berbeda antara satu bidang pekerjaan dengan bidang

pekerjaan yang lainnya. Holland mengelompokan lingkungan kerja menjadi enam tipe berdasarkan tuntutan tugas, gambaran dan spesifikasi jabatan. Keenam tipe lingkungan kerja tersebut adalah *Realistic*, *Investigative*, *Artistic*, *Sosial*, *Enterprising* dan *Conventional*. Tipe lingkungan kerja *Realistic* dikelompokan berdasarkan tuntutan lingkungan dan kesempatan untuk memanipulasi objek, alat-alat, mesin, secara eksplisit, teratur, dan sistematis. Tipe lingkungan kerja *Investigate* dikelompokan berdasarkan adanya tuntutan lingkungan hidup dan kesempatan untuk penyelidikan melalui observasi secara sistematis dan simbolik terhadap gejala fisik, biologik atau budaya. Tipe lingkungan kerja *Artistic* dikelompokan berdasarkan adanya tuntutan lingkungan dan kesempatan untuk melaksanakan aktifitas ambigu, bebas dan menciptakan produk atau bentuk seni. Tipe lingkungan kerja *Social* dikelompokan berdasarkan adanya tuntutan lingkungan dan kesempatan untuk memanipulasi orang lain melalui pemberian informasi, latihan, pengembangan, perawatan dan penyuluhan. Tipe lingkungan kerja *Enterprising* dikelompokan berdasarkan tuntutan lingkungan dan kesempatan untuk memanipulasi orang lain guna mencapai tuntutan organisasi atau minat dirinya. Sedangkan, tipe lingkungan kerja *Conventional* dikelompokan berdasarkan adanya dominasi dari tuntutan lingkungan dan kesempatan untuk memanipulasi data secara eksplisit dan sistematis, seperti penyimpanan data, pengisian data, pengaturan data angka dengan rencana. Setiap lingkungan kerja memiliki tuntutan lingkungan yang berbeda-beda sehingga memberikan ciri khas pada pekerjaan tersebut. (Holland, 1997)

Tipe lingkungan kerja pada suatu pekerjaan dapat diperoleh dari daftar penggolongan pekerjaan (*The Occupation Finder*) dari Holland. Tipe lingkungan kerja di dalam *The Occupation Finder* disusun dengan kode huruf R, I, A, S, E dan C. Setiap pekerjaan dideskripsikan menjadi tiga jenis kode huruf. Berdasarkan *The Occupation Finder*, agen asuransi bekerja pada tipe lingkungan kerja *Enterprising* (E), *Conventional* (C) dan *Social* (S).

Setiap agen Asuransi “X” diharapkan mampu bekerja sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang diberikan dan kewajiban yang harus mereka kerjakan sehingga dapat mencapai target perusahaan. Pada tahap *prospecting*, agen asuransi dituntut untuk bekerja pada tipe lingkungan kerja *Conventional* dan *Social* karena mereka harus mendata nama-nama dan memperkenalkan mengenai produk Asuransi “X”. Selain itu, pada tahap *follow up* dan *Closing*, agen asuransi dituntut untuk bekerja pada tipe lingkungan kerja *Enterprising* dan *Conventional* karena mereka menjelaskan mengenai produk asuransi secara mendetail dan mengarahkan calon nasabah untuk dapat membeli polis serta mempersiapkan formulir pembelian.

Setiap agen asuransi merupakan individu memiliki sifat atau pembawaan yang akan mengarahkan mereka pada suatu kegiatan yang disukai dan menjauhi kegiatan yang tidak disukai sehingga kegiatan yang disukai tersebut menjadi minat dan kemampuan yang dimiliki individu sehingga akan mengarah pada cara berpikir, mempersepsikan sesuatu dan bertindak di lingkungan, terutama lingkungan kerja. Berdasarkan minat, kegiatan yang disukai dan kemampuan, Holland membagi menjadi enam tipe kepribadian yang memiliki ciri-ciri yang sama dengan enam tipe lingkungan kerja, yaitu : *Realistic*, *Investigative*, *Artistic*,

Social, Enterprising dan Conventional. : Realistic, Investigative, Artistic, Social, Enterprising dan Conventional. Tipe kepribadian yang dimiliki oleh setiap individu akan membawa mereka dalam memilih lingkungan pekerjaan sehingga dapat menggunakan kesempatan dan keterampilan yang dimiliki. Setiap individu diharapkan memiliki minat, kegiatan yang disukai dan kemampuan sesuai dengan lingkungan kerja mereka karena hal tersebut dapat meningkatkan hasil kerja mereka.

Setiap tipe kepribadian memiliki karakteristik dari sikap dan kemampuan untuk mengatasi masalah dan tugas dalam lingkungannya. Demikian halnya dengan para agen Asuransi “X” yang memiliki tipe kepribadian yang berbeda-beda tetapi harus tetap bisa bertingkah laku sesuai dengan tipe lingkungan kerja yang dihadapi. Holland (1997: 11) melihat tingkah laku kerja sebagai hasil interaksi antara individu dan lingkungan kerjanya sehingga menghasilkan stabilitas dan prestasi, pilihan pada suatu pekerjaan, kemampuan pribadi dan tingkah laku yang dapat diperkirakan dan dimengerti.

Menurut Teori Holland (1997: 41), setiap lingkungan kerja didominasi oleh salah satu dari enam tipe kepribadian. Oleh sebab itu, setiap orang akan mencari orang lain atau lingkungan yang memiliki kesamaan dengan dirinya sehingga dapat mengembangkan minat, kemampuan dan pandangannya. Jika kepribadian yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang dihadapi, seorang agen dimungkinkan dapat menghasilkan hasil kerja yang maksimal karena individu memiliki kemampuan untuk melakukan tuntutan-tuntutan dalam pekerjaannya. Seorang agen Asuransi “X” dikatakan memiliki kesesuaian tipe kepribadian dan tipe

lingkungan kerja jika mereka memiliki tipe kepribadian E, C dan S dengan nilai kesesuaian antara 0,51 – 0,99, sedangkan ketidaksesuaian tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja jika mereka memiliki tipe kepribadian R, I dan A dengan nilai kesesuaian antara 0,0 – 0,50. Nilai tersebut berdasarkan tabel *Percentile Ranks for Iachan Agreement Index Score*.

Hasil kerja ini dapat dikatakan sebagai suatu keberhasilan seorang karyawan di dalam melakukan pekerjaan. Hasil kerja yang diperoleh seseorang individu akan berbeda dengan individu lainnya. Menurut Stephen P. Robbins (2003: 232), hasil kerja dipandang sebagai upaya atau tingkah laku yang dilakukan karyawan dalam melakukan pekerjaannya dengan menggunakan kemampuan, motivasi dalam dirinya dan kesempatan untuk bekerja. Motivasi merupakan suatu proses yang menghasilkan intensitas, arah dan ketekunan individual dalam usaha mencapai satu tujuan. Untuk memaksimalkan motivasi, karyawan perlu mempersepsikan bahwa upaya yang mereka keluarkan mengarah ke suatu hasil kerja yang mendukung dan akan menghasilkan imbalan yang mereka hargai. Motivasi karyawan akan ditentukan dengan sasaran yang dimiliki, keyakinan dirinya dalam mencapai sasaran tersebut dan pendapatan yang diberikan oleh perusahaan jika mereka mencapai sasaran tersebut. Pendapatan yang diperoleh dari perusahaan dapat diukur sebagai hasil kerja yang telah dicapai oleh individu sebagai karyawan. Kemampuan dapat berupa kapasitas yang dimiliki individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan berupa kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Selain itu, kesempatan yang diberikan kepada individu untuk bekerja dapat mempengaruhi hasil kerja yang

dimilikinya karena individu dapat mengatasi hambatan dalam bekerja. Kesempatan yang diperoleh karyawan berupa dukungan dalam bekerja dan fasilitas yang dimiliki dalam mempermudah mobilitasi mereka selama bekerja.

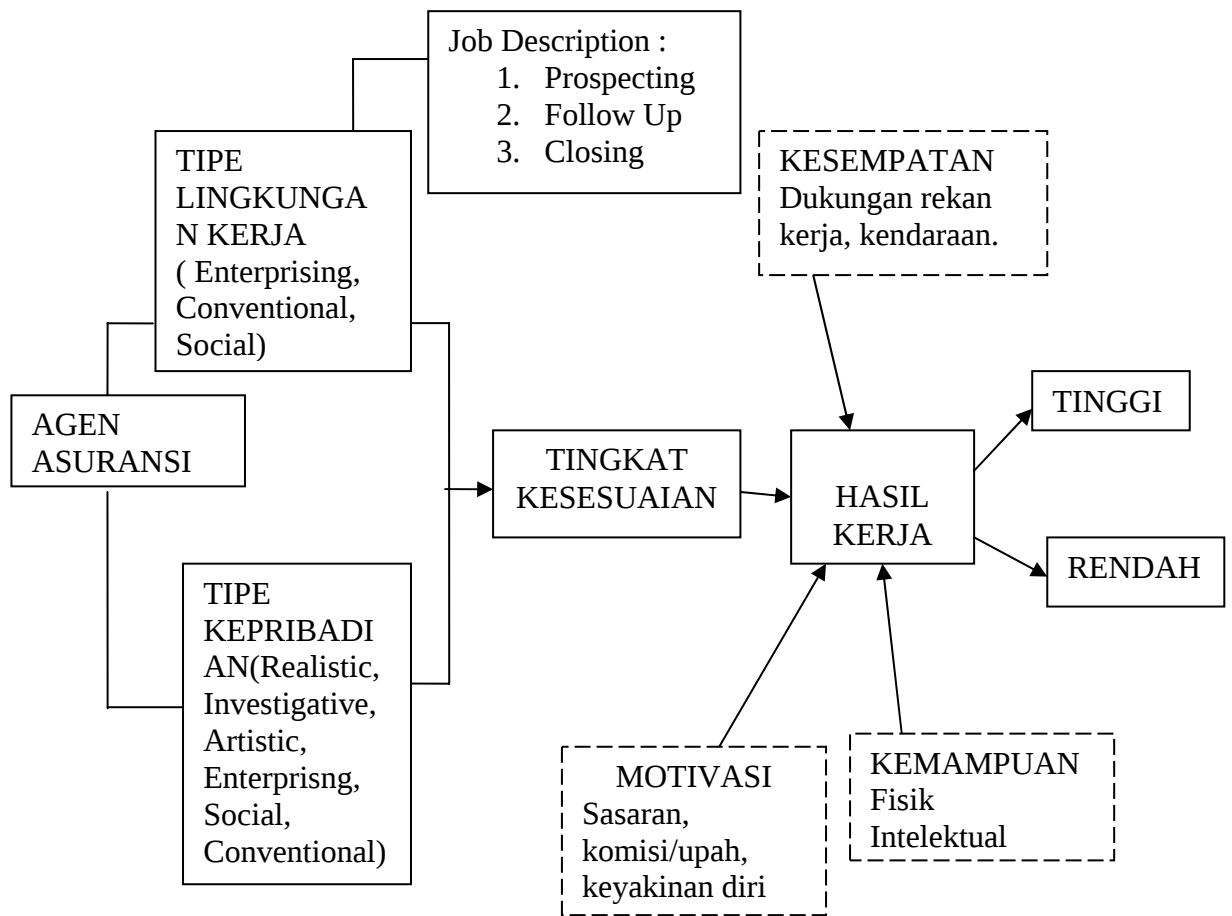
Demikian halnya dengan para agen Asuransi “X” yang bekerja, hasil kerja berupa jumlah premi yang telah diperoleh dari penjualan polis asuransi. Setiap agen diberi kesempatan untuk meningkatkan hasil kerja mereka dengan cara menambah jumlah nasabah dan meluangkan waktu mereka untuk melakukan *prospecting*, *follow up* dan *closing*. Kemampuan sebagai agen asuransi dapat diketahui jika agen lulus dalam ujian negara mengenai asuransi jiwa. Ujian negara tersebut harus dilakukan oleh agen untuk mendapatkan sertifikat sebagai agen asuransi yang diakui negara dan komisi yang didapat setelah enam bulan kerja dapat terus mengalir. Selain itu, perusahaan Asuransi “X” memberikan kesempatan untuk para agennya untuk mengikuti pelatihan motivasi dan pengenalan produk untuk meningkatkan kemampuan mereka sebagai agen asuransi.

Robbins juga mengatakan bahwa pekerjaan-pekerjaan mengajukan tuntutan yang berbeda-beda terhadap individu dan individu memiliki kemampuan yang berbeda. Oleh karena itu, hasil kerja karyawan dapat ditingkatkan jika terdapat kesesuaian antara pekerjaan dengan kemampuan individu untuk melakukan pekerjaan tersebut. Holland (1997: 11) menyatakan bahwa tipe lingkungan kerja tertentu menuntut salah satu tingkah laku yang harus dipenuhi oleh pekerja. Jika seseorang bekerja pada lingkungan pekerjaan yang sesuai dengan tipe kepribadiannya, maka dapat diprediksikan hasil kerjanya lebih tinggi dibandingkan

orang lain yang memiliki tipe kepribadian yang tidak sesuai dengan lingkungan pekerjaannya.

Jika agen memiliki tingkat kesesuaian tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja *Enterprising*, *Conventional* dan *Social* maka hasil kerja akan tinggi atau mengalami penambahan hasil kerja karena apa yang dituntut oleh lingkungannya akan dengan mudah dapat dipenuhi dan sebaliknya, yang menjadi harapan karyawan dari lingkungan kerjanya juga akan dipenuhi. Sehingga, semakin sesuai tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerjanya, maka semakin bertambah pula hasil kerja yang dicapai oleh karyawan.

Demikian halnya dengan seorang agen asuransi “X” yang diharapkan memiliki tingkat kesesuaian antara tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja sehingga mereka dapat lebih menjadi berkompetensi dalam menawarkan asuransi, menjual polis kepada nasabah dan memperoleh kepercayaan dari nasabah untuk membeli polis asuransi tersebut. Keberhasilan yang didapat oleh agen dapat meningkatkan premi yang dimilikinya sehingga dengan begitu dapat diukur hasil kerja mereka sebagai agen asuransi “X”. Semakin sesuai tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja pada agen asuransi akan memberikan dampak terhadap hasil kerja yang merupakan penambahan jumlah premi yang didapat lebih tinggi dibandingkan agen asuransi yang tidak memiliki tingkat kesesuaian tipe kepribadian dan tipe lingkungan. Sehingga, dalam penelitian ini akan melihat bagaimana hubungan tingkat kesesuaian tipe kepribadian dengan tipe lingkungan kerja *Enterprising*, *Conventional* dan *Social* dan hasil kerja agen Asuransi “X” di Jakarta.



Bagan 1.1 Kerangka Pikir

1.6 Asumsi

1. Tingkat kesesuaian tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja pada seorang individu dapat memprediksikan hasil kerja.
2. Semakin sesuai tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja, maka semakin tinggi pula hasil kerja yang akan dicapai.
3. Hasil kerja dapat ditentukan oleh motivasi, kemampuan dan kesempatan yang dimiliki oleh individu

1.7 Hipotesis Penelitian

- Terdapat hubungan tingkat kesesuaian tipe kepribadian dan tipe lingkungan kerja *Enterprising*, *Conventional* dan *Social* dengan hasil kerja Agen Asuransi Jiwa “X” di Jakarta.