

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai *explanatory style* yang dihayati oleh agen asuransi jiwa PT “X” Kota Bandung melalui dimensinya yaitu *permanence*, *pervasiveness*, dan *personalization*. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode studi deskriptif dengan teknik survei terhadap 67 orang agen asuransi jiwa yang telah memenuhi karakteristik penelitian.

Alat ukur yang digunakan adalah *Attributional Style Questionnaire* yang dikembangkan oleh Martin E. Seligman (1990) dan telah diadaptasi oleh peneliti. Uji validitas dilakukan menggunakan *Spearman’s Coefficient of (Rank) Correlation* dan uji validitas menggunakan *Alpha Cronbach*, diperoleh 32 item yang valid dengan validitas yang berkisar antara 0,308-0,753 dan reliabilitas sebesar 0,649.

Berdasarkan pengolahan data secara statistik, maka didapatkan hasil 56,7% agen asuransi jiwa PT “X” Kota Bandung memiliki *explanatory style* yang optimis. Agen asuransi jiwa yang optimis memandang keadaan baik sebagai keadaan yang permanen, universal dan internal dan memandang keadaan buruk, keadaan tersebut dipandanginya sebagai suatu keadaan yang temporer, spesifik, dan internal. Agen asuransi jiwa yang memiliki *explanatory style* pesimis sebesar 43,3% memandang keadaan baik sebagai keadaan yang permanen, spesifik, dan eksternal dan memandang keadaan buruk, agen asuransi jiwa yang pesimis tersebut memandangnya sebagai keadaan yang permanen, spesifik, dan internal.

Saran yang diajukan untuk penelitian selanjutnya adalah untuk lebih memperjelas data demografis subjek penelitian dan meningkatkan reliabilitas alat ukur. Bagi para leader agen asuransi jiwa, diharapkan dapat memberikan masukan positif seperti kritik yang membangun kepada agen asuransi jiwa dalam melakukan pekerjaannya. Disarankan kepada PT “X” Kota Bandung untuk mengadakan pelatihan mengenai *ABCDE Model* kepada agen asuransi jiwa PT “X” Kota Bandung agar dapat mengubah kebiasaan *explanation* mereka menjadi lebih optimis dalam menghadapi kesulitan di pekerjaannya.

Abstract

This study aims to give an overview concerning Explanatory Style of Insurance Agents in “X” Agency Bandung, through its dimension: permanence, pervasiveness, and personalization. This study used descriptive method and survey technique that was administered to a total of 67 Insurance Agents who fulfilled the criteria.

The measuring instrument used in this study was an adaptation of Attributional Style Questionnaire, developed by Martin E. Seligman (1990). Validity was measured using Spearman’s Coefficient of (Rank) Correlation. A total of 32 valid items discovered, with validity coefficient ranging from 0.308 to 0,753. Reliability was also measured using Alpha Cronbach method, with reliability coefficient is 0,649.

Data were statistically analyzed, and identified a total of 56,7% Insurance agents of “X” Agency in Bandung have optimist type of explanatory style. Insurance agents who have optimist type will perceive the good situation as permanent, universal, and internal, and when faced with bad situation, they will perceive that situation as temporary, specific, and internal. While 43,3% Insurance agents who have pesimist type, will perceive good situation as permanent, specific, and external; and when faced with bad situation they will perceive that situation as permanent, specific, and internal.

The suggestion for the next study, is to further clarify the subject demographic data and improve the reliability of measuring instruments subject of research. Researcher hopes that the leader of the agency would consider the result of this study as a positive feedback, to increase the effectiveness of his agents’ work. It is suggested for “X” Agency to arrange a training concerning The ABCDE Models so that their Insurance agents would change their habits to be more optimistic explanation in their works.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	13
1.3.1 Maksud Penelitian	13
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Kegunaan Penelitian	13
1.4.1 Kegunaan Teoretis.....	13
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	13
1.5 Kerangka Penelitian.....	14
1.6 Asumsi	21

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	<i>Explanatory Style</i>	22
2.1.1	Definisi <i>Explanatory Style</i>	22
2.1.2	Dimensi <i>Explanatory Style</i>	22
2.1.2.1	Dimensi <i>Permanence</i>	22
2.1.2.2	Dimensi <i>Pervasiveness</i>	24
2.1.2.3	Dimensi <i>Personalization</i>	24
2.1.3	Faktor yang memengaruhi <i>Explanatory Style</i>	25
2.1.3.1	<i>Mother's Explanatory Style</i>	26
2.1.3.2	<i>Adult Criticism</i>	26
2.1.3.3	<i>Children's Life Crisis</i>	27
2.1.4	Keuntungan dari <i>Explanatory Style</i> Optimistik	27
2.1.5	Mengubah <i>Internal Dialogue</i> saat bekerja : <i>The ABCDE Model</i> ...	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian	30
3.2	Bagan Rancangan Penelitian	30
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	31
3.3.1	Variabel Penelitian	31
3.3.2	Definisi Konseptual	31
3.3.3	Definisi Operasional	31
3.4	Alat Ukur	33
3.4.1	Kuesioner <i>Explanatory Style</i>	33

3.4.2	Kisi-kisi Alat Ukur	33
3.4.3	Sistem Penilaian Alat Ukur <i>Explanatory Style</i>	36
3.4.4	Data Pribadi dan Data Penunjang.....	38
3.4.5	Validitas dan Reliabilitas.....	38
3.4.5.1	Validitas Alat Ukur	38
3.4.5.2	Reliabilitas Alat Ukur.....	40
3.5	Populasi Sasaran dan Teknik Pengambilan Sampel	40
3.5.1	Populasi Sasaran.....	40
3.5.2	Karakteristik Populasi	41
3.5.3	Teknik Penarikan Sampel.....	41
3.6	Teknik Analisis Data	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Responden.....	43
4.1.1	Gambaran Responden Berdasarkan Lamanya Bekerja	43
4.2	Gambaran Hasil Penelitian	44
4.2.1	Tabel Distribusi <i>Explanatory Style</i>	44
4.2.2	Gambaran Responden Optimis.....	45
4.2.3	Gambaran Responden Pesimis	47
4.2.4	Presentase Responden berdasarkan <i>Crosstab</i> Data Penunjang	49
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran	62
5.2.1	Saran Teoritis.....	62
5.2.3	Saran Praktis.....	63

DAFTAR PUSTAKA	64
----------------------	----

DAFTAR RUJUKAN	65
----------------------	----

LAMPIRAN	67
----------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kisi-kisi Alat Ukur.....	33
Tabel 3.2	Kriteria Kelompok <i>Explanatory Style</i> setiap Aspek	36
Tabel 4.1	Gambaran Responden – Lamanya Bekerja di PT “X”	43
Tabel 4.2	Tabel Distribusi <i>Explanatory Style</i>	44
Tabel 4.3	Gambaran Responden Optimis	45
Tabel 4.4	Gambaran Responden Pesimis.....	47
Tabel 4.5	Gambaran Responden – <i>Exp. Style</i> Figur Sig. Keadaan Baik	49
Tabel 4.6	Gambaran Responden – <i>Exp. Style</i> Figur Sig. Keadaan Buruk	50
Tabel 4.7	Gambaran Responden – Kritik Orang Dewasa.....	51
Tabel 4.8	Gambaran Responden – Pengalaman Masa Krisis	52

DAFTAR GAMBAR

Bagan 1.1	Bagan Kerangka Pikir	20
Bagan 3.1	Bagan Rancangan Penelitian	30