

GAMBARAN SEMBILAN SIFAT UNGGUL PADA AGEN ASURANSI JIWA PT “X” JAKARTA

Stefani Virlia Wijaya

ABSTRACT

Life insurance agents main role is to achieve sales targets policy. Success in achieving sales target is determined by the traits of the agent (Sutoyo, 2000). Traits can move and direct the person's behavior in dealing with other people in the environment (Allport, 1955). The traits that can support the success of agents in marketing insurance products expressed by Sukardi (1991, dalam Riyanti, 2009), which consists of an instrumental trait, the trait of achievement, the trait of social flexibility, hard work trait, self-confidence trait, risk-taking trait, the trait of self-control, innovative trait, and self-reliance trait. The purpose of this study is to describe the nine traits of life insurance agent PT X.

Researcher used a quantitative approach, with an inventory of nine traits consist of 90 items. Researcher test the validity with the internal consistency method (valid 80 items) as well as reliability testing method with Cronbach alpha, with reliability coefficient of 0575-0789 on 87 agents. Data from 87 agencies were also taken researchers to address issues of research, analysis, and interpretation. Sampling was carried out using non-probability techniques are accidental sampling. The result showed that the dominant traits in life insurance agents are social flexibility trait, self-confidence, hard work, self-control, risk-taking, achivement, and instrumental trait. While the traits are less dominant in the life insurance agent are innovative and self-reliance trait.

Keywords: *life insurance agent, traits, description of nine traits*

A. LATAR BELAKANG

Pekerjaan agen asuransi jiwa merupakan pekerja lapangan dimana sebagian besar waktu kerjanya dihabiskan di lapangan dengan mengunjungi konsumen langsung untuk menawarkan produk asuransinya. Selain itu, agen juga memiliki tugas-tugas yang cukup banyak. Tugas-tugas tersebut, di antaranya adalah menganalisis pasar; mencari calon pembeli polis (nasabah) yang potensial; mengidentifikasi kebutuhan calon pembeli polis (nasabah); berkomunikasi dengan calon pembeli polis (nasabah); menjelaskan manfaat dari produk asuransi yang ditawarkan; menjawab pertanyaan atau keluhan dari nasabah; mencari data-data intelijen, yaitu data-data yang berisi keluhan-keluhan nasabah, perilaku para

pesaing, dan sebagainya; memberikan pelayanan pada nasabah; memberikan nasehat atau informasi-informasi pada nasabah; mengatur manajemen waktu sehingga agen dapat menggunakan waktunya dengan efektif dan efisien; mengembangkan diri agen itu sendiri dengan mengikuti pelatihan yang diadakan oleh perusahaan maupun dari luar perusahaan. (Stanton, et al., 1991). Dari sejumlah tugas-tugas agen di atas, yang menjadi tugas utama seorang agen asuransi adalah menjual produk asuransi perusahaannya dan mencari calon pemegang polis (nasabah).

Seorang agen merupakan ujung tombak yang turut menentukan keberhasilan dan pengembangan suatu perusahaan asuransi karena melalui mereka, perusahaan asuransi memperoleh keuntungan dan membuat perusahaan dan masyarakat dapat saling berinteraksi (Sutojo, 2000). Dengan demikian, tugas agen bagi perusahaan asuransi tidak dapat dipandang dengan sebelah mata karena agen memberikan kontribusi yang besar dengan menghasilkan keuntungan bagi perusahaan.

Dalam pekerjaannya, para agen asuransi jiwa memiliki kewajiban utama untuk menjual produk asuransi jiwa sesuai dengan target penjualan. Untuk mencapai target tersebut, maka seorang agen harus berusaha keras untuk menjual produk asuransi pada banyak konsumen. Namun, dalam prakteknya, cukup banyak agen yang tidak dapat mencapai target penjualan yang telah ditetapkan oleh perusahaan karena sering mengalami kesulitan atau hambatan dalam pekerjaannya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu agen asuransi jiwa PT X, yang berinisial DL, mengatakan bahwa dalam setahun kurang lebih terdapat 30 persen agen yang tidak dapat bertahan di perusahaan karena tidak berhasil memenuhi target penjualan (Komunikasi personal, April 2009). Ketidakberhasilan tersebut disebabkan karena para agen umumnya mengalami hambatan-hambatan dalam menjalankan tugas-tugas mereka dimana hambatan tersebut bisa berasal dari dalam diri mereka maupun dari luar diri mereka (lingkungan).

Hambatan-hambatan tersebut antara lain, lingkungan kerja yang kurang kondusif, penolakan dari calon nasabah, pengetahuan agen yang terbatas

mengenai produk asuransi yang dijual, kurang percaya diri, kurang bisa berkomunikasi dengan calon nasabah, tidak dapat mengatur waktu dengan baik sehingga banyak waktu yang terbuang dengan percuma tanpa mendapatkan calon nasabah, cepat merasa puas ketika berhasil menjual satu polis dan kurang terpacu untuk menjual polis lebih banyak lagi, mudah menyerah dan putus asa ketika tidak berhasil menjual polis (Komunikasi personal, April 2009).

Berd (dalam Riyanti, 2009) menemukan bahwa ada empat dimensi yang menentukan tingkah laku seseorang dalam bekerja atau berusaha, yaitu dimensi individual, organisasi, lingkungan, dan proses. Dari keempat dimensi tersebut, dimensi individual memegang peranan paling penting dalam menentukan keberhasilan seseorang dalam bekerja atau berusaha (Berd, dalam Riyanti, 2009). Hal ini disebabkan karena dimensi individual berkaitan dengan karakteristik atau sifat yang dimiliki individu dan motivasi untuk berusaha. Ernest menyatakan bahwa faktor sifat yang unggul menyumbang 80 persen pada keberhasilan para agen dalam menjual produk atau jasa yang mereka tawarkan (dalam Sutojo, 2000). Mengacu pada pendapat Ernest, Micali mencoba memaparkan sifat yang harus dimiliki oleh seorang agen untuk menunjang keberhasilan menjual produk asuransi yaitu berani, sabar, tekun, ulet, kreatif, jujur, antusias, dan percaya diri (dalam Sutojo, 2000).

Pekerjaan Agen adalah pekerjaan yang tidak mudah karena agen dituntut untuk dapat bekerja keras, tanggap terhadap peluang dan kesempatan yang ada di lingkungan, mandiri, optimis, berani menghadapi berbagai situasi dengan memperhitungkan risiko yang akan muncul, tidak takut terhadap kegagalan, serta memiliki keyakinan yang kuat terhadap kemampuan yang dimiliki. Sifat-sifat tersebut sesuai dengan teori sembilan sifat unggul yang diungkapkan oleh Sukardi (1991, dalam Riyanti, 2009). Kesembilan sifat unggul tersebut, yaitu sifat instrumental, prestatif, keluwesan bergaul, kerja keras, keyakinan diri, pengambilan risiko, swa kendali, inovatif, dan kemandirian (dalam Riyanti, 2009).

Penelitian mengenai sembilan sifat unggul telah diujicobakan oleh Riyanti (2007) pada wirausaha wanita Jawa, Bali dan Tionghoa. Hasil penelitian ini adalah wirausaha wanita Jawa lebih dominan pada sifat keyakinan diri, kerja

keras, inovatif dan prestatif. Sedangkan wirausaha wanita Bali lebih dominan pada sifat keluwesan bergaul, instrumental, kemandirian, swa kendali dan pengambilan risiko. Untuk wirausaha Tionghoa, tidak memiliki posisi sifat yang menonjol di antara ketiga subjek penelitian di atas (dalam Maryati, 2008). Selain itu, Handayati (2006) juga meneliti sembilan sifat unggul untuk pekerjaan non-wirausaha yaitu Dokter Kepala Puskesmas di DKI Jakarta, dimana terdapat 3 sifat dominan yaitu sifat keluwesan bergaul, instrumental dan keyakinan diri. Berdasarkan hasil penelitian diatas, mendorong peneliti ingin melihat sifat-sifat dari agen asuransi karena teori sembilan sifat unggul tidak hanya dapat digunakan untuk menganalisis sifat-sifat profesi wirausaha saja melainkan juga dapat digunakan untuk menganalisis sifat-sifat pada profesi non-wirausaha.

Akan tetapi untuk lebih jauh lagi, peneliti ingin melihat gambaran sembilan sifat unggul pada profesi agen asuransi. Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah *“Bagaimana gambaran sembilan sifat unggul pada agen asuransi jiwa PT X?”*

B. TUJUAN PENELITIAN

Secara umum tujuan penelitian ini adalah memperoleh data yang konkrit mengenai gambaran sembilan sifat unggul pada profesi agen asuransi PT asuransi jiwa “X”.

C. TINJAUAN TEORI

1. Pengertian Sifat (*Trait*)

Sifat adalah khas, memulai atau membimbing tingkah laku, hasil dari faktor genetik dan belajar. Allport (1955) menyimpulkan beberapa konsep pikiran penting mengenai sifat sebagai disposisi individu yang akan tampil dalam perilakunya, yaitu (dalam Sukardi, 1991) :

1. Sifat merupakan salah satu aspek kepribadian, baik biososial maupun biofisikal yang menjadi penggerak dan pengarah tingkah laku individu yang bersangkutan.

2. Sifat sebagai penggerak dan pengarah tingkah laku yang akan secara konsisten terwujud dalam tingkah laku sebagai respon terhadap satu kelompok stimulus pada berbagai macam situasi.
3. Sifat sebagai disposisi untuk berespon sekaligus merupakan sesuatu yang unik dan khas bagi individu yang bersangkutan.
4. Sifat merupakan bagian dari kepribadian individu yang melekat pada individu yang bersangkutan. Berbeda dengan karakter atau tipe sebagai atribut yang diberikan oleh lingkungan kepada individu tersebut.

2. Komponen Sembilan Sifat Unggul

Sukardi (dalam Riyanti, 2009) menjabarkan sembilan sifat unggul pada individu, yaitu :

1. Sifat Instrumental

Sifat instrumental sebagai karakteristik yang menunjukkan bahwa individu dalam berbagai situasi cenderung memanfaatkan segala sesuatu yang ada di lingkungannya untuk membantu mencapai tujuan pribadi dalam berusaha. Individu cenderung mencari segala sesuatu yang dapat dimanfaatkan untuk memperbaiki kinerjanya. Segala sesuatu yang ada di lingkungannya dipandang sebagai alat atau instrumen pencapaian tujuan pribadi, seperti hubungan interpersonal, kehadiran tokoh masyarakat/pakar, dan sebagainya.

2. Sifat Prestatif

Sifat prestatif menunjukkan bahwa dalam berbagai situasi individu selalu tampil lebih baik, lebih efektif dibandingkan dengan hasil yang tercapai sebelumnya. Individu senantiasa berbuat yang lebih baik, tidak pernah puas dengan hasil yang dicapai sekarang, dan senantiasa membuat target yang lebih baik, dan lebih tinggi dari sebelumnya.

3. Sifat Keluwesan Bergaul

Sifat keluwesan bergaul menunjukkan bahwa individu senantiasa berusaha untuk cepat menyesuaikan diri dalam berbagai situasi hubungan antarmanusia. Individu aktif bergaul, membina kenalan-kenalannya, dan mencari kenalan-

kenalan baru, serta berusaha untuk dapat terlibat dengan mereka yang ditemui dalam kehidupan sehari-hari.

4. Sifat Kerja Keras

Sifat kerja keras menunjukkan bahwa individu selalu terlibat dalam situasi kerja dan tidak mudah menyerah sebelum pekerjaan selesai. Selain itu, individu juga mengutamakan kerja dan mengisi waktu yang ada dengan perbuatan yang nyata untuk mencapai tujuan.

5. Sifat Keyakinan Diri

Sifat keyakinan diri menunjukkan bahwa individu selalu percaya pada kemampuan dirinya, tidak ragu-ragu dalam bertindak bahkan ia cenderung melibatkan diri secara langsung dalam berbagai situasi dan ada semacam optimisme dalam keyakinannya. Optimisme di sini berarti ada keyakinan bahwa tindakannya akan membawa keberhasilan, bersemangat tinggi dalam bekerja dan berusaha secara mandiri menentukan alternatif atau jalan keluar dari masalah-masalah yang dihadapi.

6. Sifat Pengambilan Risiko

Sifat pengambilan risiko menunjukkan bahwa individu selalu memperhitungkan kemungkinan keberhasilan dan kegagalan dalam pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan usaha. Individu akan melangkah bila kemungkinan untuk gagal tidak terlalu besar. Dengan keberanian untuk mengambil risiko yang diperhitungkan, individu tidak takut menghadapi situasi yang tidak menentu dimana tidak ada jaminan untuk keberhasilan. Segala tindakannya diperhitungkan dengan cermat, selalu mencoba membuatantisipasi adanya hambatan-hambatan yang dapat menggagalkan usahanya.

7. Sifat Swa Kendali (*personal control*)

Sifat swa kendali menunjukkan bahwa dalam menghadapi berbagai situasi, individu selalu mengacu pada kekuatan dan kelemahan pribadi, serta batas-batas kemampuannya dalam berusaha. Individu selalu menyadari benar bahwa melalui pengendalian diri, maka kegiatan-kegiatannya dapat lebih terarah pada pencapaian tujuan. Pengendalian diri ini merujuk pada bahwa pribadi yang memutuskan kapan ia harus bekerja lebih keras, kapan ia harus berhenti untuk

meminta bantuan orang lain, dan kapan ia harus mengubah strategi dalam bekerja dalam menghadapi hambatan.

8. Sifat Inovatif

Sifat inovatif menunjukkan bahwa individu selalu mendekati berbagai masalah dalam berusaha dengan cara-cara baru yang bermanfaat, terbuka untuk gagasan, pandangan, penemuan-penemuan baru yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kinerjanya, tidak terpaku pada masa lampau dan gagasan-gagasan lama tetapi cenderung berpandangan ke depan untuk mencari cara-cara baru atau memperbaiki cara-cara yang biasa dilakukan orang lain untuk peningkatan kinerja

9. Sifat Kemandirian

Sifat kemandirian menunjukkan bahwa individu selalu mengembalikan perbuatannya sebagai tanggung jawab pribadi. Keberhasilan dan kegagalan merupakan konsekuensi pribadi yang harus ditanggung oleh individu dalam bekerja. Individu mementingkan otonomi dalam bertindak, pengambilan keputusan, dan pemilihan berbagai kegiatan dalam mencapai tujuan. Individu lebih senang bekerja sendiri, menentukan dan memilih cara kerja yang sesuai dengan dirinya.

3. Sales Person (Agen)

Agen adalah orang yang dipercaya oleh perusahaan asuransi jiwa dan dipercaya pula oleh masyarakat (pemegang polis), yang bertugas mencari dan mendapatkan calon-calon pemegang polis dengan memberikan penjelasan tentang pentingnya jaminan untuk hari tua, perlindungan untuk keluarga dan atau orang lain yang ada kepentingan asuransinya (Prihantoro, 2001).

Pekerjaan *sales people* memiliki beberapa ciri-ciri khusus yang membedakannya dengan pekerjaan lainnya. Ciri-ciri khusus tersebut adalah sebagai berikut (Stanton & Etzel, 1991):

1. *Sales people* mewakili organisasinya kepada dunia luar, sehingga sikap terhadap organisasi dan produknya seringkali didasarkan pada daya tarik yang diberikan oleh *sales people* tersebut. Masyarakat kadang-kadang

menilai suatu organisasi berdasarkan penampilan perusahaannya (seperti gedung kantornya) atau tingkah laku karyawannya.

2. *Sales people* bekerja hanya dengan sedikit atau tanpa pengawasan langsung dari atasannya, sehingga untuk mencapai kesuksesan seorang sales harus kreatif, ulet, serta memiliki inisiatif yang tinggi dan bermotivasi tinggi.
3. *Sales people* diberikan hak untuk memegang uang perusahaan. Untuk melakukan pekerjaan, *sales people* membutuhkan uang untuk biaya transportasi, biaya makan, biaya tempat tinggal, hiburan, dan biaya pengeluaran lainnya.
4. *Sales people* harus melakukan banyak perjalanan untuk memperluas penjualannya.
5. *Sales people* memiliki tanggung jawab untuk memberikan keuntungan bagi perusahaan, sesuai dengan strategi dan kebijaksanaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan yang bersangkutan. Dalam kerja sama dengan *sales managers*, mereka memutuskan target pasar yang akan dituju, bagaimana cara mereka melakukan transaksi dengan setiap segmen pasar atau setiap pelanggan secara individual, serta jenis produk atau jasa yang harus mereka tawarkan.

4. Gambaran Dinamika Sembilan Sifat Unggul pada Agen

Sifat memiliki eksistensi di dalam pribadi masing-masing individu karena sifat-sifat yang membimbing dan mengarahkan individu dalam bertingkah laku. Sifat dalam diri individu menjadi faktor penggerak utama seseorang dalam melakukan suatu usaha. Mengacu pada pernyataan di atas, Sukardi (1991) menyusun sembilan sifat unggul untuk menganalisis sifat-sifat unggul pada profesi wirausaha. Namun dalam perkembangannya, sembilan sifat unggul ini juga digunakan untuk menganalisis profesi non wirausaha, seperti profesi dokter dan kepala sekolah.

Sifat-sifat tersebut menjadi penting untuk diteliti pada berbagai profesi karena sifat-sifat itulah yang menggerakkan dan mengarahkan individu dalam

bertingkah laku di berbagai situasi, termasuk dalam menjalankan suatu usaha atau pekerjaan. Sifat juga menjadi salah satu faktor penentu utama dalam menunjang keberhasilan seseorang dalam menjalankan usaha atau pekerjaannya, termasuk salah satunya adalah pekerjaan agen asuransi.

Sifat instrumental pada agen asuransi terlihat dari usaha agen yang selalu tanggap melihat peluang atau kesempatan untuk menawarkan polis asuransi pada konsumen. Sifat prestatif terlihat dari usaha agen untuk mencapai target penjualan dengan menjual polis sebanyak mungkin. Sifat keluwesan bergaul terlihat dari aktivitas agen yang lebih banyak berinteraksi langsung dengan konsumen sehingga agen harus aktif bergaul dengan semua orang dari berbagai golongan untuk memperlancar usahanya menjual polis asuransi.

Sifat kerja keras terlihat dari usaha agen yang tidak mudah menyerah menawarkan polis asuransi pada berbagai konsumen meskipun seringkali agen mendapatkan penolakan dari konsumen. Sifat keyakinan diri terlihat dari optimisme agen bahwa agen mampu menjual polis sesuai dengan target dan mampu bertahan di perusahaan. Sifat pengambilan risiko terlihat dari keberanian agen menghadapi segala hambatan dan tantangan yang muncul ketika agen berinteraksi langsung dengan konsumen untuk menawarkan polis asuransi. Sifat swa-kendali terlihat dari tanggung jawab agen yang selalu mengacu pada kelemahan dan kekuatan pribadi dalam menentukan langkah-langkah usaha yang terbaik untuk dirinya dan perusahaan.

Sifat inovatif terlihat dari kreativitas agen dalam memecahkan masalah yang masalah yang muncul dan mencari cara-cara menjual polis asuransi yang memberikan keuntungan lebih besar bagi perusahaan. Sifat kemandirian terlihat dari usaha agen yang mengandalkan kemampuannya sendiri untuk menjual polis asuransi dan tidak bergantung pada orang lain untuk mengembangkan karirnya ke jenjang yang lebih tinggi.

D. METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Subjek penelitian dalam penelitian ini diambil dari populasi agen asuransi PT

asuransi jiwa “X” di Jakarta. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 87 orang, terdiri dari 45 orang agen asuransi berjenis kelamin perempuan dan 42 orang agen asuransi berjenis kelamin laki-laki. Subjek penelitian diambil dengan menggunakan teknik *non probability* secara *accidental sampling* untuk kemudahan dalam memilih subjek yang sesuai dengan karakteristik yang telah ditentukan oleh peneliti.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner sembilan sifat unggul yang disusun oleh Sukardi (dalam Riyanti, 2009). Kuesioner ini terdiri dari 90 pernyataan dengan 6 alternatif jawaban, yang terbagi menjadi 9 domain sifat. Kesembilan domain sifat tersebut adalah sifat instrumental, prestatif, keluwesan bergaul, kerja keras, keyakinan diri, pengambilan risiko, swa kendali, inovatif, kemandirian.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik survey dengan alat ukur sembilan sifat unggul. Untuk menguji dan menganalisis data penelitian ini menggunakan teknik analisa deskriptif, melalui nilai tingkatan atau klasifikasi dari skor-skor yang diperoleh melalui rata-rata dengan bantuan program *SPSS for windows* dan *Microsoft Excel*.

E. HASIL

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas dari setiap domain sifat menunjukkan bahwa kesembilan domain sifat reliabel dengan nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh berkisar antara 0.575 – 0.789. Sedangkan dari hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa item-item yang valid berjumlah 80 item.

Tabel 1
Uji Validitas dan Reliabilitas Tiap Sifat

Sifat	Item Valid	Item Tidak Valid	Validitas	Reliabilitas
Instrumental	11	1	0.017 – 0.677	0.756
Prestatif	7	1	0.017 – 0.683	0.722
Keluwasan Bergaul	11	1	0.181 – 0.616	0.727
Kerja Keras	7	1	0.161 – 0.620	0.678
Keyakinan Diri	10	1	0.027 – 0.650	0.757
Pengambilan Risiko	10	0	0.383 – 0.652	0.789
Swa-Kendali	9	0	0.358 – 0.548	0.787
Inovatif	8	1	0.111 – 0.513	0.732
Kemandirian	7	4	0.008 – 0.647	0.575

Berdasarkan hasil perbandingan *mean* empiris dan *mean* teoritis, diperoleh urutan sifat yang dari sifat yang paling dominan sampai sifat yang kurang dominan pada responden, yaitu sifat keluwesan bergaul (8.99), sifat keyakinan diri (8.90), sifat kerja keras (8.28), sifat swa-kendali (8.19), sifat pengambilan risiko (6.26), sifat prestatif (5.59), sifat instrumental (5.45), inovatif (4.08) dan sifat kemandirian (3.39). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat empat sifat yang dominan dalam diri responden yaitu sifat keluwesan bergaul, sifat keyakinan diri, sifat kerja keras, dan sifat swa-kendali. Sifat yang tidak dominan dalam diri responden adalah sifat inovatif dan sifat kemandirian.

Tabel 2

Gambaran Umum Sembilan Sifat Unggul Responden

Dimensi Sifat	Mean Teoritis	Mean Empiris	Range Data	Range Skala	SD
Instrumental	38.5	43.95	21-66	11-66	7.81
Prestatif	24.5	30.09	14-42	7-42	5.66
Keluwesan Bergaul	38.5	47.49	33-66	11-66	6.75
Kerja Keras	24.5	32.78	20-42	7-42	5.06
Keyakinan Diri	35	43.90	29-60	10-60	6.84
Pengambilan Risiko	35	41.26	25-60	10-60	6.98
Swa-Kendali	31.5	39.26	26-54	9-54	6.46
Inovatif	28	32.08	20-48	8-48	5.31
Kemandirian	24.5	27.89	19-42	7-42	4.84

Untuk mengetahui gambaran penyebaran skor sembilan sifat unggul pada responden, peneliti menggunakan norma persentil. Untuk menentukan kategorinya, peneliti menghitung persentil 25, persentil 50, dan persentil 75. Berikut adalah tabel gambaran norma dimensi kesembilan sifat :

Tabel 3

Gambaran Norma Dimensi Sembilan Sifat Unggul pada Responden

Sifat	Kategori Rendah	Kategori Rendah Cenderung Sedang	Kategori Sedang Cenderung Tinggi	Kategori Tinggi
Instrumental	$X < 39$	$39 \leq X < 44$	$44 \leq X < 49$	$49 \leq X$
Prestatif	$X < 26$	$26 \leq X < 31$	$31 \leq X < 34$	$34 \leq X$
Keluwesan Bergaul	$X < 43$	$43 \leq X < 47$	$47 \leq X < 51$	$51 \leq X$
Kerja Keras	$X < 30$	$30 \leq X < 33$	$33 \leq X < 36$	$36 \leq X$
Keyakinan Diri	$X < 39$	$39 \leq X < 44$	$44 \leq X < 49$	$49 \leq X$
Swa-Kendali	$X < 35$	$35 \leq X < 39$	$39 \leq X < 43$	$43 \leq X$
Pengambilan Risiko	$X < 36$	$36 \leq X < 41$	$41 \leq X < 46$	$46 \leq X$
Inovatif	$X < 29$	$29 \leq X < 32$	$32 \leq X < 35$	$35 \leq X$
Kemandirian	$X < 24$	$24 \leq X < 28$	$28 \leq X < 32$	$32 \leq X$

Tabel 4

Gambaran Jumlah dan Persentase Penyebaran Skor pada Responden

Sifat	N	Skor Rendah (%)	N	Skor Rendah Cenderung Sedang (%)	N	Skor Sedang Cenderung Tinggi (%)	N	Skor Tinggi (%)
Instrumental	22	25.29 %	20	22.99 %	24	27.58 %	21	24.14 %
Prestatif	19	21.84 %	22	25.29 %	21	24.14 %	25	28.73 %
Keluwesannya Bergaul	16	18.39 %	21	24.14 %	29	33.33 %	21	24.14 %
Kerja Keras	21	24.14 %	14	16.09 %	30	34.48 %	22	25.29 %
Keyakinan Diri	20	22.99 %	23	26.44 %	18	20.69 %	26	29.88 %
Swa-Kendali	19	21.84 %	20	22.99 %	17	19.54 %	31	35.63 %
Pengambilan Risiko	21	24.14 %	23	26.44 %	16	18.39 %	27	31.03 %
Inovatif	15	17.24 %	32	36.78 %	18	20.69 %	22	25.29 %
Kemandirian	12	13.79 %	38	43.68 %	17	19.54 %	20	22.99 %

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari sembilan dimensi sifat, terdapat 4 dimensi sifat yaitu sifat prestatif (28.73 %), keyakinan diri (29.88 %), swa-kendali (35.63 %), dan pengambilan risiko (31.03 %), dimana mayoritas responden mendapatkan skor tinggi. Sedangkan untuk dimensi sifat instrumental (27.58 %), keluwesan bergaul (33.33 %), dan kerja keras (34.48 %), mayoritas responden mendapatkan skor sedang cenderung tinggi. Untuk dimensi sifat inovatif (36.78 %) dan kemandirian (43.68 %), mayoritas responden mendapatkan skor rendah cenderung sedang.

F. PEMBAHASAN

Sifat keluwesan bergaul merupakan sifat yang menonjol dalam diri seorang agen asuransi. Jika dianalisis dari tugas dan peranan seorang agen asuransi, agen harus mampu menjual polis sesuai dengan target atau bahkan

melebihi target yang ditetapkan oleh perusahaan agar bisa tetap bertahan dalam perusahaan. Tugas tersebut menuntut seorang agen untuk selalu aktif bergaul dengan siapa saja dan membina kenalan-kenalan baru, yang dapat menunjang keberhasilan karir usahanya.

Sifat keyakinan diri pada diri agen terlihat dari kepercayaan diri mereka, tidak ragu-ragu dalam melakukan pekerjaan mereka, memiliki semangat yang tinggi, dan optimis bahwa usaha yang dilakukan akan berhasil. Sedangkan sifat kerja keras terlihat dari usaha agen untuk memenuhi target yang telah ditetapkan perusahaan. Untuk mencapai target penjualan tersebut, agen harus berusaha keras dan tidak mudah menyerah sebelum target penjualan berhasil dicapai.

Jika dilihat dari jenis pekerjaan agen asuransi, adanya peraturan atau kebijaksanaan baku yang telah ditetapkan oleh perusahaan, maka agen dapat menentukan langkah-langkah yang terbaik untuk dirinya dan perusahaan tempatnya bekerja. Agen juga harus dapat mempertanggungjawabkan setiap langkah yang diambil karena setiap langkah yang diambil berkaitan dengan kepentingan perusahaan dan membawa nama baik perusahaan. Inilah yang menunjukkan sifat swa kendali pada agen asuransi.

Selain keempat sifat di atas, sifat pengambilan risiko juga merupakan sifat yang cukup menonjol dalam diri seorang agen asuransi PT asuransi jiwa "X". Pekerjaan agen asuransi adalah pekerjaan yang lebih banyak berada di lapangan, dimana terkadang agen menghadapi situasi yang kurang kondusif dan hambatan-hambatan yang muncul dalam bekerja. Dalam menghadapi klien dengan berbagai karakteristiknya, agen sudah mempertimbangkan tindakannya dengan cermat dan tidak takut untuk menghadapi situasi yang tidak menentu.

Target penjualan menuntut agen untuk selalu berprestasi dan menunjukkan performa yang optimal. Agen yang memiliki sifat prestatif tinggi cenderung tidak pernah merasa puas dengan apa yang didapatkannya, ia akan berusaha mencapai target bahkan melebihi target penjualan yang telah ditetapkan. Dapat dikatakan sifat prestatif menjadi sifat yang penting untuk kemajuan karir agen. Selain sifat prestatif, agen juga dituntut untuk tanggap dan peka terhadap peluang-peluang yang ada di lingkungan. Dalam berbagai situasi, agen cenderung memanfaatkan

segala sesuatu yang ada di lingkungan untuk membantu mencapai tujuan, seperti hubungan interpersonal dengan berbagai pihak, kehadiran tokoh-tokoh yang memiliki pengaruh besar, dan sebagainya. Selain itu, agen juga terbuka terhadap saran, kritik, dan masukan dari atasan, rekan kerja, maupun klien dimana saran, kritik, dan masukan tersebut dapat dijadikan acuan untuk memperbaiki kinerja agen. Inilah yang menjadi sifat instrumental pada agen.

Dalam pekerjaannya, agen hanya dituntut untuk dapat menjual polis sesuai dengan target yang ditetapkan oleh perusahaan dan perusahaan tidak terlalu menuntut agen harus menggunakan cara-cara tertentu dalam menjual polis. Bagi perusahaan yang terpenting adalah agen dapat menjual polis asuransi sesuai dengan target dan memberikan keuntungan yang besar bagi perusahaan. Dalam hal ini, agen biasanya cenderung menggunakan cara-cara lama yang sudah memperlihatkan hasil yang baik dibandingkan mencoba cara-cara baru yang belum tentu memperlihatkan hasil yang baik. Hal inilah yang membuat sifat inovatif dalam diri agen asuransi tidak terlalu menonjol.

Selain sifat inovatif, sifat kemandirian juga merupakan sifat yang tidak menonjol dalam diri seorang agen asuransi PT asuransi jiwa "X". Adanya peraturan atau kebijaksanaan baku yang telah ditetapkan oleh perusahaan membuat agen kurang memiliki kebebasan bertindak dan mengambil keputusan sendiri. Setiap keputusan, langkah-langkah, dan tindakan yang akan dilakukan oleh agen ditentukan oleh perusahaan dan harus dibawah pengawasan perusahaan. Hal inilah yang membuat sifat kemandirian dalam diri agen asuransi tidak terlalu menonjol.

G. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan perhitungan statistik terhadap data-data penelitian, maka peneliti data menarik kesimpulan bahwa terdapat empat sifat yang menonjol pada agen asuransi, yaitu sifat keluwesan bergaul, sifat keyakinan diri, sifat kerja keras, dan sifat swa-kendali. Sifat pengambilan risiko, sifat prestatif, dan sifat instrumental menjadi sifat yang cukup menonjol sedangkan

sifat-sifat yang tidak menonjol pada agen asuransi adalah sifat inovatif dan sifat kemandirian.

H. SARAN

Bagi perusahaan asuransi jiwa “X”, dapat menjadi acuan untuk mengetahui sifat unggul mana saja yang lebih dominan dalam diri agen sehingga dapat menunjang perkembangan perusahaan.

Bagi agen asuransi PT asuransi jiwa “X”, dapat memberikan gambaran untuk mempertahankan sifat-sifat yang menonjol dan meningkatkan sifat-sifat yang kurang menonjol dimana sifat-sifat tersebut dapat menunjang performa mereka dan mengembangkan karir mereka di bidang asuransi.

Bagi penelitian selanjutnya, peneliti dapat melakukan adaptasi item-item dalam alat ukur sembilan sifat unggul dikarenakan jumlah item per domain sifat kurang seimbang pada item *favorable* dan *unfavorable*.

DAFTAR PUSTAKA

- Allport, G. (1955). *Becoming: Basic Considerations for a Psychology of Personality*. New Haven: Yale University Press.
- Gravetter, F.J., & Wallnau, L.B. (2004). *Statistic for The Behavioral Sciences*. USA: Thomson Learning, Inc.
- Handayati, K. (2006). *Uji Validitas dan Reliabilitas, dan Penyusunan Norma Skala Sembilan Sifat Wirausaha pada Dokter-Dokter Kepala Puskesmas di DKI Jakarta*. Tidak diterbitkan. Skripsi Sarjana Fakultas Psikologi Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Maryati, S. (2008). *Perbedaan sembilan sifat unggul antara Wanita Jogjakarta yang Berwirausaha dengan Wanita Jogjakarta yang Bekerja Non-wirausaha*. Tidak diterbitkan. Skripsi Sarjana Fakultas Psikologi Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya. Jakarta.
- Prihantoro, M. W. (2001). *Pengantar Asuransi II: Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Riyanti, B. P. D. (2009). *Kewirausahaan Bagi Mahasiswa*. Jakarta: Fakultas Psikologi Universitas Katolik Indonesia Atmajaya.

Stanton, W.J., Etzel, M.J., Walker, B.J. (1991). *Fundamentals of Marketing* (9th ed.). Amerika : McGrawHill, Inc.

Sukardi, I.S. (1991). *Intervensi Terencana Faktor-Faktor Lingkungan terhadap Pembentukan Sifat-Sifat Entrepreneur (Entrepreneur Traits)*. Tidak Diterbitkan. Disertasi Pascasarjana. Fakultas Psikologi Universitas Indonesia, Depok.

Sutojo, I. (2000). *Salesmanship: Keahlian Menjual Barang dan Jasa*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.