

**KINERJA AGEN ASURANSI DITINJAU DARI
INTENSITAS EMPATI**

SKRIPSI



Oleh :

ENDAH HASTUTI KRISTIANI

92.40.1368

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2002	
PENGESAHAN	
No. INV.	1044 / p / c.1
No. PEN.	
PARAP.	TGL. 07.08.02

**KINERJA AGEN ASURANSI DITINJAU DARI
INTENSITAS EMPATI**

SKRIPSI

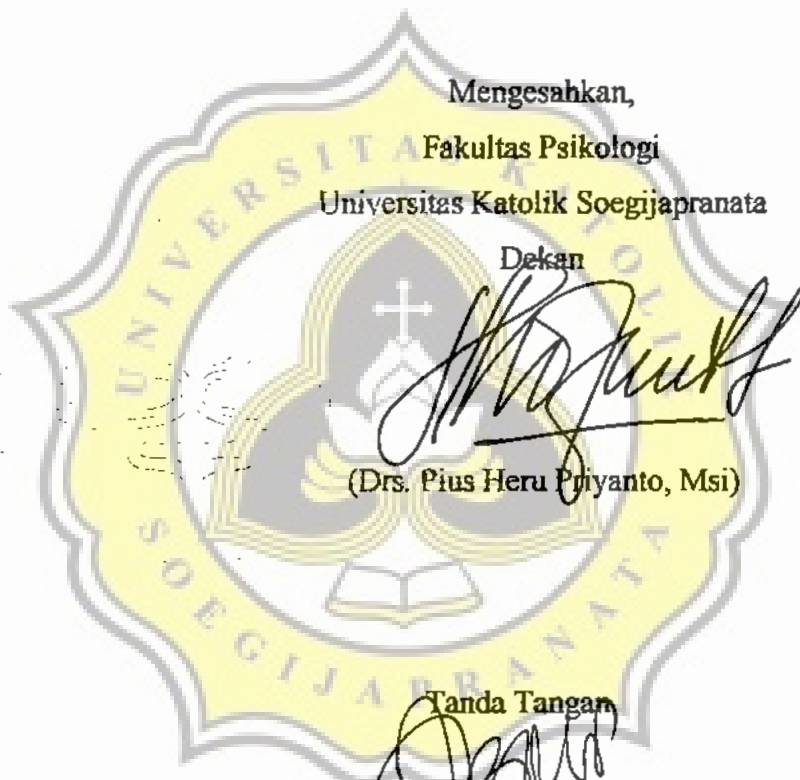
**Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Katolik
Soegijapranata Untuk Memenuhi Sebagian dari
Syarat-syarat Guna Memperoleh Derajat
Sarjana Psikologi**



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2002**

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi
Universitas katolik Soegijapranata dan Diterima untuk Memenuhi
Sebagian dari Syarat-syarat guna Memperoleh
Derajat Sarjana Psikologi

Pada Tanggal:
11 Juli 2002



(Drs. Pius Heru Priyanto, Msi)

Dewan Penguji

1. Drs. Y. Bagus Wismanto, MS.
2. Drs. Eddy Hendrarno, SU
3. Drs. G. Hardjanta, Msi.

Tanda Tangan
Three handwritten signatures in black ink, corresponding to the members of the exam board listed on the left. The signatures are written in a cursive style.

JEJAK JEJAK KAKI

Suatu malam aku bermimpi,
berjalan-jalan disepanjang pantai bersama Tuhanku.
Melintas di langit gelap babak-babak hidupku.
Pada setiap babak, aku melihat dua pasang jejak kaki,
yang sepasang milikku dan yang lain milik Tuhanku.
Ketika babak terakhir terkilas dihadapanku,
aku menengok jejak-jejak kaki diatas pasir.

dan betapa terkejutnya diriku,
kuliihat bahwa acapkali di sepanjang hidupku,
hanya ada sepasang jejak kaki.

Aku sadar ini terjadi justru saat hidupku
berada dalam keadaan yang paling menyedihkan.

Hal ini selalu mengganguku,
Dan akupun bertanya kepada Tuhan tentang dilemaku ini.

“ Tuhan, ketika aku mengambil keputusan untuk mengikutimu,
Engkau berjanji akan selalu berjalan dan
bercakap-cakap denganku disepanjang hidupku.

Namun ternyata dalam masa yang paling sulit dalam hidupku,
hanya ada sepasang jejak kaki. Aku benar-benar tidak mengerti,
mengapa ketika aku sangat memerlukanMu

Engkau meninggalkan aku “. Ia menjawab dengan lembut,

*“Anak-Ku , Aku sangat mengasihimu
dan sekali-kali Aku tidak akan pernah membiarkanmu,
terutama sekali ketika pencobaan dan ujian datang.
Bila engkau melihat hanya ada sepasang jejak kaki,
Itu karena engkau berada dalam gendongan-Ku.”*

- Margareth Fishback Powers -

*Segala perkara dapat kutanggung didalam DIA
yang memberi kekuatan kepadaku.*

Filipi 4 : 13

PERSEMBAHAN



Karya sederhana ini, saya persembahkan untuk Bapak, Ibu dan Adik-adikku Tinuk dan Kristiyo, sebagai ungkapan terimakasih atas cinta dan dukungan yang telah diberikan selama ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih yang tak terhingga penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, atas kesempatan yang diberikanNya untuk menyelesaikan skripsi ini. Namun, selain karena campur tangan Tuhan, skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari semua orang yang telah banyak memberi dukungan dan bantuan kepada penulis. Untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Yth. Bapak Drs. Pius Heru P. Msi, sebagai Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Yth. Bapak Drs. Eddy Hendrarno, SU, selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak memberikan bimbingan, dorongan dan perhatian serta saran yang sangat berharga bagi penulis hingga selesainya skripsi ini.
3. Yth. Ibu Dra. Arie Indarjati, MM, selaku dosen pembimbing pendamping yang telah mengarahkan dan membimbing proses penyusunan skripsi ini.
4. Yth. Bapak Drs. George Hardjanta, Msi. sebagai dosen wali yang selama masa perkuliahan telah memberikan bimbingan dan pengarahan.
5. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata, Bapak Drs. M.L. Oetomo, Bapak Drs. Bagus Wismanto, MSi., Bapak Drs. DP.

Budi Susetya, MSi., yang telah memberikan ilmunya sebagai bekal dalam penyusunan skripsi ini.

5. Yth. Seluruh Staff dan karyawan: terutama Mas Nardi dan Inang.
6. Pihak AJB Bumi Putera 1912 Kantor Operasional Eksekutif Semarang, terutama kepada Bapak Andjar yang telah memberikan ijin penelitian, Bapak Triyono, K. SH, Ibu Rahayu, Mbak Nining, Ibu Wati, yang telah membantu selama penelitian.
7. Yang kucintai dan kubanggakan, kedua orangtuaku Bapak dan Ibu Suharso, serta kedua adikku Kristiyo dan Tinuk, terima kasih atas cinta, dukungan dan doanya selama ini.
8. Emakku Mak Sanya, untuk arti sebuah teguran, amarah, nasehat, peduli dan menjadi teman, terutama untuk menjadi “shoulder to cry on”, keluarga Besar Sanggung: Aya yang “cool”, Ade yang ganteng, Mbak Mar, Mbak Sri dan Nis yang banyak memberikan dukungan.
9. Om Manto, terima kasih untuk tidak bosan-bosan mengingatkan dan perhatiannya.
10. Yang terkasih Bapak dan Ibu Stanley Gill, juga Ika Cemplon, untuk dukungan dan kesetiaan menemani dari OSPEK hingga skripsi ini selesai, Tante dan Om Sas, Dora, Sangar untuk dukungan dan doanya.
11. Teman-teman: Ketty, Cies, mas Iman, Ari, mas Doddy yang setia menemani hingga larut malam ; Gosta, Okta, Vivin, mas Agus yang telah banyak

membantu ; Nina, Uut, Edy, Iis, Bram, Didik, Sutan, Een, Cadel, Ivan , “Holy spirit team” terima kasih untuk keceriaan, perhatian dan kasih.

Sebenarnya masih banyak nama-nama yang tertinggal, terimalah permintaan maaf dan ucapan terima kasih penulis.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	4
C. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kinerja Agen Asuransi	6
1. Pengertian Kinerja	6
2. Pengukuran kinerja	7
3. Kinerja Agen Asuransi	9
4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Agen	10
Asuransi	10

B. Intensitas Empati.....	11
1. Pengertian intensitas empati.....	11
2. Fungsi empati.....	13
3. Aspek-Aspek Intensitas Empati.....	15
C. Hubungan Antara Intensitas Empati dengan Kinerja Agen Asuransi.....	16
D. Hipotesis	18

BAB III METODE PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel.....	19
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	19
1. Kinerja agen asuransi.....	19
2. Intensitas empati.....	20
C. Populasi dan Subyek Penelitian.....	20
D. Metode Pengumpulan Data.....	21
1. Metode dokumentasi.....	21
2. Angket.....	23
E. Validitas dan Reliabilitas Alat ukur.....	26
1. Uji Validitas.....	26
2. Uji Reliabilitas.....	28
F. Metode Analisis Data.....	29



BAB IV LAPORAN PENELITIAN

A. Orientasi Kacah dan Persiapan	30
1. Orientasi Kacah.....	30
2. Persiapan Penelitian.....	30
3. Penyusunan Alat Ukur.....	31
4. Persiapan Administrasi Penelitian.....	34
B. Pelaksanaan Penelitian.....	34
1. Hasil Perhitungan Uji Validitas dan Reliabilitas	37
Intensitas Empati.....	37
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	38
1. Uji Asumsi.....	38
2. Hasil Penelitian.....	38
D. Pembahasan.....	39

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	42
B. Saran-Saran.....	43
1. Agen Asuransi.....	43
2. Peneliti Lain.....	43

DAFTAR PUSTAKA	44
-----------------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pedoman Studi Dokumentasi Kinerja Agen Asuransi.....	23
Tabel 3.2 Rancangan Jawaban Angket.....	25
Tabel 3.3 Rancangan Kasar Angket Intensitas Empati.....	25
Tabel 4.1 Data Kinerja Agen Asuransi AJB Bumiputera 1912 Kantor	36
Operasional Eksekutif Semarang Periode Januari – Maret 2002....	36
Tabel 4.2 Sebaran Item Valid dan Gugur Angket Intensitas Empati	37

